

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2011

Iina Juutinen

LIIKETTÄ TILASSA

– Porin kaupunginkirjaston lastenosaston käyttö



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

lina Juutinen

LIIKETTÄ TILASSA – PORIN KAUPUNGINKIRJASTON LASTENOSASTON KÄYTTÖ

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Porin kaupunginkirjaston lastenosaston käyttöä. Tutkimuksessa keskityttiin alle 15-vuotiaiden lasten ja nuorten kirjastonkäyttöön ja heidän ominaisuuksiinsa kirjastonkäyttäjinä.

Tutkimuksessa käytettiin metodina triangulaatiota, eli aineiston keräämisessä yhdistettiin kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen menetelmä. Kvantitatiivinen aineisto kerättiin olinpaikkakartoituksella ja kvalitatiivinen aineisto teemahaastatteluilla. Tutkimuksen otos oli 528 lasta, joista 518:sta kerättiin tietoa olinpaikkakartoituksella ja kymmentä lasta haastateltiin. Tämän lisäksi haastateltiin 2:ta lastenosaston työntekijää. Tutkimusaineisto kerättiin tutkimuskohteena olevassa ympäristössä, pääkirjaston lastenosastolla.

Porin kaupunginkirjaston lastenosastoa eniten käyttävä ikäryhmä oli 7-12-vuotiaat lapset. Vilkkainta osastolla oli aikaisin iltapäivästä, ja suosituimmat paikat osastolla olivat tietokoneen ja konsolipelien ääressä. Olinpaikkakartoituksen perusteella suurin osa lapsista käytti tietokoneita ja etsi aineistoa kirjaston kokoelmista. Haastattelutuloksista selvisi, että valtaosa lapsista oli tullut kirjastoon palauttamaan ja lainaamaan aineistoa. Lapset mielsivät kirjaston ensisijaisesti kirjojen paikaksi. Uusista osastolla tarjotuista palveluista huolimatta lainauspalvelut ja kirjat mielletään kirjaston perustehtäväksi, ja ne ovat lasten ensisijainen syy käyttää kirjastoa.

Sekä lapset että henkilökunta toivoivat kirjastotilaan joitakin muutoksia. Osasto voisi olla tilavampi ja ajanviettoon tarkoitettuja kalusteita toivottiin enemmän. Henkilökunta haluaisi huomioida tilassaan nykyistä paremmin erilaiset kirjastonkäyttäjät.

Porin kaupunginkirjaston lastenosasto on ajan saatossa muuttunut olohuonemaiseksi. Yleisillä kirjastoilla ennustetaan olevan tulevaisuudessa yhä suurempi rooli sosiaalisena tilana, joka ehkäisee syrjäytymistä ja jossa lapsen on turvallista olla.

ASIASANAT: kirjastotyö, lastenkirjastot, lapset, havainnointi, kirjastonkäyttö

lina Juutinen

MOTION WITHIN A SPACE – UTILIZATION OF THE CHILDREN'S SECTION IN PORI CITY LIBRARY

The aim of the study was to map out the use of the children's section in Pori City Library. The research focused on the utilization of library by children and youth under the age of fifteen and their characteristics as library users.

The method combined the gathering of quantitative and qualitative data. The quantitative data was acquired by means of observing, and the qualitative data through thematic interviews. The sample of the survey was 528 children, of whom 518 were studied by observing and ten interviewed. Additionally, two workers of the children's section were interviewed. The research data was collected within the environment that was the object of the study, the children's section of the main library.

The age group using the children's section the most was children between 7 and 12 years of age. The section was at its busiest early in the afternoon, and the most popular locations in the section were at the computers and at the game consoles. Based on the observing conducted, a majority of the children were using the computers and looking for material in the collections of the library. An analysis of the interviews revealed that most of the children had come to the library to return and borrow material. The children saw the library principally as a place of books. Despite more novel services available at the section, lending services and books are seen as a basic function of the library and they are the most likely reason for children to use the library.

Both children and the staff hoped for some changes in the library space. The section could be roomier, and there could be more furniture meant for lounging. The staff would like the space to accommodate different users of the library better than it currently does.

The children's section of the Pori City Library has with time come to more resemble a living room. Libraries are predicted to have an ever bigger role as a social space that prevents social exclusion and that is a safe place for a child to be.

KEYWORDS:

libraries, children's libraries, children, observation, library use

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 LASTENKIRJASTOTYÖN LINJAUKSET JA TAVOITTEET	7
3 LASTENKIRJASTON PALVELUT JA TOIMINTAMUODOT	10
3.1 Aineistokokoelma ja asiakaspalvelu	10
3.2 Satutunnit	12
3.3 Kirjavinkkaus	12
3.4 Läksyapu-palvelu	13
3.5 Yökirjasto	14
3.6 Mediakasvatus	14
3.7 Pelit ja elokuvat	17
3.8 Verkkopalvelut	18
3.9 Yhteistyö	19
3.10 Tulevaisuus ja haasteet	21
4 KIRJASTOPALVELUT PORIN KAUPUNGIN STRATEGIOISSA	23
5 PALVELU	24
5.1 Palvelun määritelmä	24
5.2 Palvelupaketti -malli	26
6 LASTENKIRJASTOTILA	27
6.1 Kirjastotilan määritelmä	27
6.2 Lastenosaston erityispiirteitä	31
7 LAPSI KIRJASTON ASIAKKAANA	33
8 LAPSI TUTKIMUKSEN KOHTEENA	36
9 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	39
9.1 Tutkimusongelman kuvaus	39
9.2 Havainnointi	40
9.3 Teemahaastattelu	45
9.3.1 Lasten ja vanhempien haastattelut	46
9.3.2 Henkilökunnan haastattelu	47
10 TUTKIMUSTULOKSET	48
10.1 Havainnointikierrokset	48

10.2 Haastattelut	57
10.2.1 Lapset	58
10.2.2 Henkilökunta	65
11 JOHTOPÄÄTÖKSET	71
12 POHDINTA	73

LIITTEET

- Liite 1. Haastattelurunko lapsille
- Liite 2. Webropol-raportti
- Liite 3. Olinpaikkakartoituslomake

KUVAT

- Kuva 1. Lastenosaston pohjapiirros
- Kuva 2. Havainnointipäivämäärät
- Kuva 3. Havainnointikierrosten kellonajat
- Kuva 4. Havainnointikierrosten viikonpäivät
- Kuva 5. Asiakkaiden sukupuoli
- Kuva 6. Asiakkaat ikäryhmittäin
- Kuva 7. Mukana ollut huoltaja
- Kuva 8. Asiakkaiden sijainti osastolla
- Kuva 9. Toiminta tilassa
- Kuva 10. Kirjastokäynnillä mukana ollut omaisuus

TAULUKOT

- Taulukko 1. Tavaroiden ja palvelujen eroja
- Taulukko 2. Piaget'n teoria lapsen kehityksestä

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen toimeksiantajana toimi Porin kaupunginkirjasto – Satakunnan maakuntakirjasto, josta käytän tässä tutkimuksessa termiä Porin kaupunginkirjasto. Tarkoituksena oli selvittää pääkirjaston lastenosaston käyttöä, josta ei ollut olemassa aikaisempaa tutkimustietoa. Tutkimustuloksia on tarkoitus huomioida lastenkirjastotoiminnan kehittämisessä.

Tutkimusongelmaksi rajattiin kirjaston lapsiasiakkaiden käyttäytyminen heille varatussa fyysisessä tilassa. Tavoitteena oli selvittää millaisia lapsiasiakkaita lastenosastolla käy, mihin aikaan he kirjastoa käyttävät, mitä kirjaston tarjoamia palveluja ja toimintoja he käyttävät ja missä päin osastoa he liikkuvat.

Aihetta lähestyttiin pohtimalla lastenkirjastojen nykytilaa, lapsille tarjottuja palveluita ja lastenkirjastotilan ominaisuuksia. Näkökulmaa aiheeseen haettiin myös liiketalouden alalta, josta etsittiin määrittely palvelulle. Näistä aihepiireistä muodostettiin viitekehys tutkimukselle.

Tutkimusaineiston keräämisessä päätettiin käyttää osallistumattoman havainnoinnin metodia, olinpaikkakartoitusta. Suomessa menetelmää on käytetty lähikirjaston käyttöä koskevassa tutkimuksessa (Honkala 2008) sekä yliopistokirjastotilan käyttöä kartoittavassa selvityksessä (Lehto ym. 2009).

Tutkimus aloitettiin keräämällä kvantitatiivista aineistoa havainnointimetodia käyttäen. Aineistoa täydennettiin teemahaastatteluilla, eli myös kvalitatiivista tutkimusotetta hyödynnettiin. Teemahaastatteluihin osallistui kymmenen lasta vanhempineen. Tämän lisäksi haastateltiin kahta lastenosaston työntekijää. Kokonaisuudessaan aineisto kerättiin joulukuun 2010 ja tammikuun 2011 aikana Porin kaupunginkirjaston lastenosastolla. Aineisto analysoitiin ja tutkimus kirjoitettiin keväällä 2011.

2 LASTENKIRJASTOTYÖN LINJAUKSET JA

TAVOITTEET

Lastenkirjastoa ei ole terminä helppoa määritellä. Kaikissa kirjastoissa eri-ikäisille lapsille suunnattuja palveluja ja tiloja ei ole eroteltu, jolloin lastenkirjastolla katetaan kaiken ikäisille nuorille asiakkaille suunnatut palvelut ja tilat. Nuoria omana asiakasryhmänään on alettu viime vuosina huomioda aikaisempaa enemmän. Kirjastoalalla puhutaankin paljon nuorten osastoista ja nuortenkirjastotyöstä.

Vuoden 1998 kirjastolaissa ei erikseen käsitellä lastenkirjastotyötä, mutta lain toisessa pykälässä linjataan kirjastojen tehtävä seuraavasti:

”Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä.” (Kirjastolaki 4.12.1998/904)

Kirjastostrategia 2010:ssa on määritelty yleisten kirjastojen tärkeimmät tehtävät. Näistä moni sopii ohjenuoraksi myös lastenkirjastotyöhön. Strategiassa kirjaston on katsottu olevan tasavertainen ja tasalaatuinen palvelun tarjoaja. Valtion erityistoimin tuetaan laadukkaan, monimuotoisen aineiston ja julkistiedon saamista kirjastoihin sekä taataan kansallisen kulttuurin saatavuus ja kansallisen kirjastoverkon kansalaisia hyödyttävät uudet rakenteet. Näillä toimenpiteillä vähennetään asuinpaikasta, iästä, osaamistasosta ja varattomuudesta johtuvaa tiedollista syrjäytymistä, digitaalista kuilua sekä kirjastopalveluiden eriarvoistumista. Kirjastopalvelujen yhteydessä puhutaan usein elämyksellisyydestä, kirjastolta odotetaan siis yllätyksiä ja kokonaisvaltaisia kokemuksia. Yleisellä kirjastolla on yhteiskunnassa tärkeä tehtävä lukutaidon edistäjänä ja innoittajana. (Opetusministeriö 2003, 11.)

Monessa pienessä kunnassa kirjasto on ainoa kulttuurilaitos. Kirjastoissa nähdään muun muassa nukketeatteria, lasten teatteria, filmiesityksiä ja näyttelyitä. (Opetusministeriö 2007, 28.)

Kirjastolla on laaja asiakaskunta ja siksi erilaisten palvelutarpeiden ja toiveiden huomioonottaminen on haasteellista. Kirjasto- ja tietopalveluita kehittäessä täytyy tuntea eri käyttäjäryhmät ja niiden kirjastonkäyttötottumuksensa. Erilaiset asiakastarpeet tulee tunnistaa. Kirjastojen tulisi pohtia, pystytäänkö eri asiakasryhmiä palvelemaan tehokkaasti jo olemassa olevilla keinoilla ja miten toimintaa voisi kehittää vastaamaan paremmin erilaisten asiakasryhmien tarpeita ja odotuksia. Kirjastossa kaikkien ihmisryhmien edustajat ovat samanarvoisia, eikä yhteiskunnallisen aseman tai muiden tekijöiden saa antaa vaikuttaa siihen, millaista palvelua he saavat. (Lovio & Tiihonen 2005, 21 - 31.) Myös lapsia ja nuoria palveltaessa tulisi muistaa, etteivät he ole homogeeninen asiakasryhmä. Lapsiasiakkaisiin voidaan lukea kaikki asiakkaat 0 – 18 ikävuosien välillä. Syylapsen ja teinin tavoissa käyttää kirjastoa on varmasti eroja. Lisäksi lasten älylliset valmiudet ja lukutaito vaihtelevat ikäryhmien sisällä, samoin kuin aikuisilla.

Lastenkirjastotyö poikkeaa monella tavalla muusta kirjastotyöstä. Lastenkirjastotyö on kulttuurityötä, mutta samalla se on myös lasten kasvattamista ja opettamista kirjaston käyttäjäksi. (Berg & Soikkeli 2003, 12.) Pedagogisille taidoille on käyttöä lastenkirjastotyössä. Lastenkirjastolainen on asiakkaisiinsa nähden valta-asemassa ja hänelle voi katsoa palvelutilanteissa kuuluvaksi esimerkiksi yleisen tapakasvatuksen. Lapsi oppii millainen käytös on sopivaa kirjastossa, miten lainaustiskillä kuuluu käyttäytyä ja milloin sanotaan ”kiitos” ja ”ole hyvä”.

Blinnikka luonnehtii lastenkirjastotyön tavoitteiksi lasten lukuhalun herättämisen, kirjaston aineiston hyödyntämisen sekä hyvän tietopalvelun tarjoamisen lapsille (Blinnikka 2003, 142). Tärkeitä kirjaston tehtäviä ovat myös elinikäisen oppimisen tukeminen ja tietotulvan hallinnan opettaminen. Elinikäiset oppijat ja itsenäiset tiedonhakijat ovat informaatiolukutaidon opetuksen tavoitteena (Asikainen 2009, 33).

Tanskan kulttuuriministeriö teetti vuonna 2008 raportin, jossa pohdittiin lasten kirjastonkäyttöä. Syynä aiheen kartoittamiseen oli lasten kirjastonkäytön laskua osoittaneet luvut. Raportissa syyksi kirjastonkäytön vähenemiseen todetaan muut lasten vapaa-ajasta kilpailevat tahot. Raportin laatinut työryhmä kiteytti lastenkirjastoa koskevat tavoitteet ja suositukset kymmenen kohdan listaksi:

- Muuttuva kirjastotyö tarvitsee uudenlaista osaamista. Tärkeää on vuorovaikutus ja läsnäolo pakoissa, joissa nuoretkin ovat.
- Kirjastotilan tulee olla lapsia viehättävä ja inspiroiva
- Kirjastot kehittävät verkkopalvelujaan.
- Leikkiminen ja pelaaminen on ja tulee olemaan keskeinen osa lasten kirjastotoimintaa
- Kirjasto jatkaa tehtäväänsä lukutaidon ylläpitäjänä ja tarjoaa lukukokemuksia
- Koulujen ja kirjastojen välinen yhteistyö tiivistyy entisestään
- Kirjasto palvelee kaikenlaisia erityisryhmiä ja luo yhteenkuuluvuuden tunnetta
- Kirjasto tukee oppimista ja kulttuurista kehitystä
- Kirjasto hakeutuu lasten pariin myös kirjaston ulkopuolella
- Kirjaston johto panostaa ja antaa resursseja lastenkirjastotyöhön

(Enemark 2008, 8 - 9.)

Parhaimmassa tapauksessa kirjaston käyttö parantaa lapsen elämänlaatua ja lisää tämän halua toimia aktiivisena yksilönä yhteiskunnassa. (Gill ym. 2001, 6.) Osaamisen pohja luodaan lapsena, jolloin opetellaan tiedonhankinnan ja tiedon hyödyntämisen taito sekä kyky lukea pitkäjänteisesti keskittymistä vaativaa kirjallisuutta. Satujen, tarinoiden ja kaunokirjallisuuden lukeminen auttaa kokonaisuuksien hahmottamista sirpaletiedon ja verkkotiedon maailmassa. (Kirjastopoliittinen työryhmä 2001, 69.)

Heinisuon, Koskelan ja Saineen (2004) selvityksessä on listattu useita peruspalveluja, joita kirjastojen suositellaan tarjoavan maksutta asiakkailleen. Lastenkirjastotyössä tällaisia peruspalveluja ovat aineistokokoelman sekä sen lainauksen ja palauttamisen lisäksi kaukolainausta, tietopalvelu, aineiston käytön kirjastossa mahdollistavat tilat, työvälineiden tarjonta, Internet-yhteys,

tiedonhaun koulutus sekä erilaisten yleisötilaisuuksien tarjonta (Heinisuo, Koskelo & Saine 2004, 43).

Osa yllä luetelluista palveluista on sellaisia, joita kirjasto tarjoaa kaikille asiakasryhmilleen sekä lastenkirjastossa että muilla kirjaston osastoilla. Lastenkirjastojen palveluista voidaan löytää myös piirteitä ja palveluja, jotka eroavat aikuisille suunnatuista palveluista. Lastenkirjastotyössä perustyyön lisäksi tehtävillä oheistoiminnoilla on suuri merkitys, samoin kuin kokonaisten osastolle saapuvien ryhmien palvelemisella (Berg & Soikkeli 2003, 13). Satutunnit, kirjavinkkaus, läksyapu, mediakasvatus, pelikerhot, konsolipelihuoneet ja sanataidekerhot ovat palveluja, joita tarjotaan nimenomaan lastenosastolla.

3 LASTENKIRJASTON PALVELUT JA TOIMINTAMUODOT

Tässä luvussa käydään läpi erilaisia lastenkirjaston palveluja ja toimintamuotoja. Luvussa ei käsitellä sanataideopetusta tai kirjastonkäytön- ja tiedonhaunopetusta, vaikka ne ovat myös lastenkirjaston toimintamuotoja. Myöskään kaikkia mahdollisia kirjastotilassa järjestettäviä tapahtumia ei tässä kappaleessa ole kartoitettu. Osa aiheista, kuten mediakasvatus, on esitelty laajemmin kuin muut, koska nämä aiheet ovat ajankohtaisia ja niistä käydään tällä hetkellä vilkasta keskustelua kirjastoalalla.

3.1 Aineistokokoelma ja asiakaspalvelu

Lastenkirjastotyön ydin on Leena Teinilän (1990) mukaan lapsille suunnattu aineistokokoelma, joka on ajantasainen mutta myös kulttuurihistoriaa säilyttävä (Teinilä 1990, 170). Kattavalla kokoelmalla mahdollistetaan muita kirjaston toimintoja, kuten satutunteja ja kirjavinkkauksia. Myös Elina Nurkkala (2010)

nimeää lastenkirjaston ytimeksi aineistokokoelman, jonka ympärille on muodostunut ajan saatossa erilaisia lisäpalveluja (Nurkkala 2010, 15). Hyvä kokoelma edellyttää osaavaa henkilökuntaa (Teinilä 1990, 169).

Etenkin lastenkirjastotyössä on ohjaava asiakaspalvelu ollut tiivis osa lapsille ja heidän vanhemmilleen tarjottua palvelua. Perusrakenteiden, sekä kokoelman että asiakaspalvelun, tulee olla kunnossa jotta voitaisiin puhua laadukkaasta lastenkirjastotyöstä, jossa fyysinen tuote ja aineeton tuote ovat erottamaton osa. (Nurkkala 2010, 15.) Kirjastotyö on pitkään keskittynyt aineiston tuntemukseen, järjestämiseen ja valikointiin määriteltyjen kriteereiden mukaan.

Nuorten osaston asiakaspalvelussa pärjää ihminen, jolla on palvelualan ammattilaisen palveluhalu ja empaattisuutta. Työssä tarvitaan hyvä tilannetajua ja kykyä reagoida nopeasti vaihtuviin tilanteisiin. Nuorten kohdalla tärkeää on tyylijousto eli se, että heitä kohdellaan myös ikävissä tilanteissa tahdikkaasti. (Alameri-Sajama 2007, 17.)

Kirjaston kokoelmat ovat lapsille tärkeitä myös tilastojen valossa. Opetusministeriön laatiman lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelman mukaan noin 40 prosenttia koko maan kirjalainoista on lasten- ja nuortenkirjallisuutta (Opetusministeriö 2007, 28). Suomen yleisten kirjastojen tilastoista selviää, että luku on säilynyt samana vuoden 2010 lainaustilastossa. Lastenkokoelmien osuus on 29 prosenttia, joista 3 prosenttia on lasten tietokirjallisuutta ja 25 prosenttia lasten kaunokirjallisuutta. Lasten aineisto on siis kolmasosa kaikista kokoelmista. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2010, [viitattu: 17.4.2011].) Lainaajia on suhteessa aineiston määrään enemmän, joten kokoelmien voi olettaa olevan ahkerassa käytössä. Voidaan myös pohtia pitäisikö kirjastojen lisätä tarjontaa, koska kysyntä on suurta.

Nykyisin ei ole itsestään selvyys, että lapset löytävät kirjastosta laadukasta lainattavaa. Lastenaineistohankinnoissa säästetään ja hankintaluvut ovat opetusministeriön suosittelemalla tasolla vain joka neljännessä kunnassa. Kokoelman laadusta ei kuitenkaan ole hyvä tinkiä. Hyväkuntoinen aineisto opettaa lapsia kohtelemaan kirjaston kirjoja hyvin. Likaiset ja huonokuntoiset

kirjat puolestaan antavat ymmärtää, että kirjaston kirjoja saa kohdella välinpitämättömästi. Lapsille on myös pettymys, jos lainattu av-materiaali osoittautuu kotona käyttökelvottomaksi. (Holopainen 2008, 37.)

Vaikka viimeisten vuosikymmenien aikana perinteisten aineistojen rinnalle on tullut uudenlaisia aineistomuotoja, on kirjaston painettu kokoelma edelleen keskeisessä asemassa. Kirjastoilla on merkittävä tehtävä lasten kirjallisuuden tuntemisen edistäjinä sekä lukutaidon ylläpitäjinä. (Kirjastopoliittinen työryhmä 2001, 67 -68.)

3.2 Satutunnit

Satutunnit ovat vanhin tapahtumatyyppi, jota alettiin tarjota lastenkirjastoissa peruspalvelujen lisäksi. Ensimmäiset satutunnit järjestettiin kirjastoissa 1910-luvulla (Teinilä 1990,170). Satutunneista on sittemmin tullut yleinen työmuoto lastenkirjastoissa.

Tarinan kuuntelun lisäksi satutunneilla voidaan myös piirtää ja leikkiä. Tarinoiden kuunteleminen ja lukemiseen osallistuminen tutustuttavat lapset sanojen ja tarinoiden maailmaan. Kuuntelemalla ja eläytymällä lapsi saa valmiuksia itsensä ilmaisuun. Viime aikoina osallistujamäärien vähyys ja resurssipula ovat paikoin vähentäneet satutuntien tarjontaa. Osallistujamäärän laskun syyksi arvellaan runsasta viihdetarjontaa, joka kilpailee kirjastopalvelujen kanssa lasten vapaa-ajasta. Alle kouluikäiset ovat riippuvaisia vanhemmistaan. Jos vanhemmilla on kiire, jää satutunnille osallistuminen välistä. (Kovanen 2008b, 9.)

3.3 Kirjavinkkaus

Kirjavinkkaus on suhteellisen uusi toimintamuoto kirjastoissa. Vielä vuonna 1990 pohdittiin miten luontevasti suomeksi kääntyisi englanninkielinen nimi

booktalk tai ruotsinkielinen bokprat. Kilpailevia nimiä kirjavinkkaukselle olivat mm. kirjajuttu ja kirjaporkkana. (Mäkelä 2003, 14).

Kirjavinkkauksen keskeinen tavoite on saada lapset ja nuoret innostumaan lukuharrastuksesta. Se on siis uudenaikainen keino toteuttaa kirjaston iäkkäistä tehtävää lukutaidon vaalijana ja kirjallisuuskasvattajana. Kirjavinkkari auttaa kirjaa ja asiakasta kohtaamaan toisensa, sillä hyllyissä seisova kokoelma voi näyttäytyä asiakkaalle mitäänsanomattomana. Kirjavinkkaus tehoaa parhaiten alakoululaisiin, mutta myös yläkoululaisille vinkataan. Eikä mikään estä vinkkaamista myös lukiolaisille tai ammattikoululaisille (Mäkelä 2003, 13, 33).

2010-luvulle tultaessa kirjavinkkauksista on kehitetty paikoin tapahtumia, joissa tarjotaan elämyksiä monen eri median välityksellä. Aikaisemmin kirjavinkkaus tarkoitti kirjastovirkailijaa tai opettajaa, joka kertoi lapsiryhmälle kirjoista lasten kuunnellessa. Tämän päivän vinkkauksista on kehitetty elämyksiä, joita voidaan höystää videomateriaalilla ja teatterimaisella tunnelmalla.

3.4 Läksyapu-palvelu

Lastenosastoilla tarjotaan tietopalvelua ja neuvontaa samalla tavalla kuin aikuisten osastolla. Lapset eivät kuitenkaan aina osaa syystä tai toisesta hyödyntää neuvontatiskin palveluja, vaikka heillä olisi tarve kysyä neuvoa.

Kirjastoissa hoksattiin, että koululaisten tiedontarve liittyy usein läksyihin. Näin ryhdyttiin järjestämään läksyapua, jossa kirjastonhoitaja päivystää iltapäivisin lasten joukossa. Jalkautumalla lasten joukkoon työntekijät ovat antaneet tietopalvelulle helposti lähestyttävät kasvot. Toiminnalla pyritään opettamaan, että ratkaisut löytyvät oppikirjoista tai kirjastonkokoelmista ja tietokannoista. Läsnä olevalla aikuisella on iso merkitys lapsille. Henkilökunnan on opittava uusi rooli virkailijan ja kaverin välimaastossa. Sekä auktoriteetti että tämä uusi kosketuspinta asiakkaisiin halutaan molemmat säilyttää. (Verho 2007a, 10).

3.5 Yökirjasto

Termillä yökirjasto voidaan tarkoittaa ainakin kolmea erilaista toimintamuotoa. Ylitornion kaupunginkirjastossa asiakkaat voivat käyttää kirjaston lehtilukusalia klo 07.00 – 22.00 myös normaalien aukiolotuntien ulkopuolella. Tätä varten he tarvitsevat erillisen kulkukortin, jolle on samat myöntämisperusteet kuin kirjastokortille. (Pietilä 2011, 21.)

Yökirjastolla voidaan tarkoittaa myös kirjaston pidennettyä aukioloaikaa jonkun tapahtuman yhteydessä. Tällöin kirjastot voivat olla auki koko yleisölle tai tietylle ryhmälle. Pisimmillään tämäntyyppiset yökirjastot kestävät puoleen yöhön. (Pietilä 2011, 22.)

Lisäksi lapsi- ja nuorisoryhmille järjestetään läpi yön kestäviä yökirjastoja. Yleensä tällaiseen tapahtumaan osallistuu koululuokka. Luokka tutustuu yön aikana ohjelmanumeroiden ohessa kirjaston toimintaan. Lapsia voidaan tutustuttaa kirjaston tiloihin ja kirjojen luokitusjärjestelmään aartenetsinnällä tai suunnistuksella. Pääsyvaatimuksena yökouluihin voidaan sopia jokin tietty sivumäärä luettuja kirjoja. Tämä on mahdollisesti onnistunut lisäämään lasten lukuintoa, kun palkintona lukemisesta on tiedossa elämyksellinen tapahtuma. Muiden tapahtumien tavoin tämän kaltaiset yökirjastot vaativat sekä suunnittelussa että toteutuksessa paljon henkilöstöresursseja. (Pietilä 2011, 22, 72.)

3.6 Mediakasvatus

Mediakasvatus on vähitellen tullut kirjastoihin ja on nyt vakiinnuttamassa asemaansa yhtenä kirjaston toimintamuotona. Kirjasto on mediakasvatukselle luonteva ympäristö, sillä kirjasto on perinteisesti tukenut lasten ja nuorten lukutaidon kehittymistä. Medialukutaidon edellytys on hyvä peruslukutaito, jonka

ylläpitäminen on aina ollut kunnallisen kirjaston tehtävä (Kirjastopoliittinen työryhmä 2001, 69).

Mediakasvatuksella pyritään kehittämään mediakulttuurissa elämisen perustaitoja. Tavoitteena on medialukutaito eli kyky hankkia tietoa, analysoida, tulkita, luoda, ilmaista ja osallistua sekä kykyä kyseenalaistaa, kysyä ja luoda uutta. (Sallmén 2009a, 9; Kupiainen 2007, 29.)

Kirjastojen keskeiset osaamisalueet mediakasvatuksessa on määritelty seuraavasti:

- Tiedonhaku- ja tiedonhallintataidot
- Uudet lukutaidot
- Digitaaliset pelit ja pelaaminen
- Sosiaalisen median tuntemus ja sen hyödyntäminen kirjastotyössä
- Tekijänoikeuslakien ymmärtäminen, kunnioittaminen ja noudattaminen

(Sallmén 2009a, 15-21.)

Mediakasvatus ei yhteiskunnassa ole vain kirjastojen vastuulla, vaan siitä vastaavat tahollaan myös viralliset kouluinstituutiot (Rantala & Sinko 2009, 7).

Nurkkalan (2010) tutkimuksessa haastateltu kirjastoalan asiantuntija painottaa, että tiedon arviointia tulee edelleenkin opettaa lapsille. Vaikka lapsi osaisikin aikuista näppärämmin käyttää teknisiä välineitä ei se tarkoita, että hän kykenisi arvioimaan ja prosessoimaan saamaansa tietoa. (Nurkkala 2010, 72.)

Medialukutaidon lisäksi puhutaan informaatiolukutaidosta, joka Sormusen ja Poikelan (2008) mukaan on ”yksi uuslukutaitokäsitteistä, joilla korostetaan näkemystä, ettei mekaaninen luku-, kirjoitus-, ja laskentataito ole riittävä oppimistavoite tietoyhteiskunnassa”. Informaatiolukutaito voidaan käsitteenä ymmärtää ainakin kolmella tavalla. Kynäslahden, Vesterisen ja Tellan (2007) mukaan sen voidaan katsoa olevan yksi mediakasvatuksen ilmiö. Haasion ja Haasion (2008) mukaan informaatiolukutaitoa voidaan käsitellä lähes identtisenä käsitteenä medialukutaidon kanssa, jolloin molemmissa on kyse kyvystä etsiä, tuottaa, arvioida ja ymmärtää informaatiota kriittisesti. Ahon

(2005) mukaan informaatiolukutaito voidaan nähdä yläkäsitteenä, johon sisältyy muita lukutaitoja kuten medialukutaitoa ja verkkolukutaitoa. (Asikainen 2009, 28.) Lapsille tärkeintä netissä ovat erilaiset yhteisöt ja kaverit, eli verkon sosiaalinen ulottuvuus. Lasten nettiturvattomuus syntyy inhimillisistä asioista, kuten ihmissuhteiden solmimisesta ja kariutumisesta. Yhteisöt ovat aitoja paikkoja, joissa koetaan tunteita. Netin kokoontumispaikat ovat arkisten paikkojen tavoin alttiita muun muassa kiusaamiselle. (Kauppinen 2007, 28.) Kirjaston tulisi edustaa kaikenlaisia ihmisyyden ilmiöitä ja mielipiteitä. Kirjasto on tunnettu sananvapauden vaalijana ja yhdessä hallintoelinten kanssa sen tulisi puolustaa tätä tärkeää ihmisoikeutta. Kirjastojen on vastustettava yksilöiltä tai ryhmiltä tulevaa painostusta rajoittaa kirjastoissa saatavilla olevia aineistoja. (Gill ym. 2001, 8.)

Tästä näkökulmasta katsottuna on ymmärrettävää, että nettipäätteille asennetut nettisivujen selaamista rajoittavat suodattimet ovat saaneet ristiriitaisen vastaanoton. Suodattimien puoltajat haluavat suojella nuoria kirjastonkäyttäjiä sopimattomilta sisällöiltä. Internetiä voidaan pitää jopa suoranaisena uhkana lapselle. Nikkinen lainaa artikkelissaan Osmo Soininvaaraa, jonka mukaan ”suuri uhka liittyy internettiin, johon lapsella on mahdollisuus päästä kotona, koulussa ja kirjastossa. Lapsia on varjeltava muun muassa aikuisten viihdesivuilta”. (Nikkinen 2002, 16.) Suodattimien vastustajat kuitenkin vetoavat yksilön vapauteen ja vastuuseen. Ville Kasvin mielestä lasten kohdalla suodattimia parempi vaihtoehto ovat vanhemmat, jotka aktiivisesti tutustuisivat oman lapsensa netin käyttöön ja kiinnostuksen kohteisiin (Baer 2008a, 7). Mediakasvatuksen avulla lapset oppivat itse arvioimaan ja suodattamaan tietoa.

Jotta aikuiset voivat kasvattaa lapsia turvalliseen netin käyttöön heidän on itse ymmärrettävä netissä saatavilla olevia sisältöjä sekä hallita lasten käyttämä tietotekniikka. Lasten virtuaaliseen maailmaan tutustumisen tulisi olla ennakkoluulotonta. (Kauppinen 2007, 28; Sallmén 2009a, 24).

3.7 Pelit ja elokuvat

Pelit ja tietokoneet yleistyivät kirjastoissa 1990-luvulla. Ne aiheuttivat jo silloin keskustelua puolesta ja vastaan, eikä vieläkään olla täysin yksimielisiä siitä kuulisiko kirjaston tarjota pelejä osana palvelujaan.

Marko Forsten toteaa, että pelaaminen on hyvä tapa saada nuoria kirjastoon ja saada heidät kiinnostumaan samalla kirjaston aineistokokoelmasta. Pelit kiinnostavat varsinkin poikia. Pelatessa kehittyvät sosiaaliset ja tietotekniset taidot sekä englannin kielen taito. Vaikka pelaajia olisi muutaman tunnin aikana jopa parikymmentä, ei se välttämättä tarkoita järjestyshäiriöiden lisääntymistä (Dahl 2007, 20).

Ne, jotka kritisoivat pelejä perustelevat kantaansa resurssipulalla. Pelaaminen saattaa aiheuttaa meluhaittaa ja tietokoneet sekä pelikonsolit vievät tilaa kirjoilta. Pelivuorojen varauslistojen hallinta on myös vienyt paljon henkilökunnan aikaa (Heikkinen 2001, 16). Lisäksi kirjastoväkeä huolestuttaa pelien vaikutus lapsiin. Pelaaja altistuu mahdollisesti yksitoikkoiselle äänimaailmalle, yksipuolisiin ulkopuolelta tuleviin ärsykkeisiin ja kokee vahvoja, keinotekoisesti tuotettuja tunteita. (Nikkinen 2002, 16.) Kirjasto ei myöskään halua tukea lasten mahdollisia taipumuksia peliriippuvuuteen (Heikkinen 2001, 16-17). Kirjasto ohjaa lasten pelaamista parhaaksi katsomillaan rajoituksilla. Espoon entressen kirjastossa pelihuone aukeaa vasta kolmelta, ettei koululaisille tule kiusausta lintsata pelaamisen takia. (Jussila 2009, 13 -14)

DVD-levyjä lainataan kirjastoissa lainmukaisten ikärajojen puitteissa. Ikärajat eivät ole suosituksia vaan määräyksiä, joita henkilökunnan tulee noudattaa.

Lapsille ja nuorille suunnatut elokuvat kannattaa sijoittaa osastoilla eri paikkoihin sekaannuksien välttämiseksi, vaikka ikärajat eivät kerrokaan kaikkea elokuvan sisällöstä. (Leppinen 2007, 116 -117.)

Kuvaohjelmanaki uudistuu vuoden 2012 alussa. Samalla elokuvatarkastamo muuttuu Mediakasvatus- ja kuvaohjelmakeskukseksi. Ohjelmien ennakkotarkastuksesta luovutaan, mutta ikärajajärjestelmä säilytetään. Kaikki

kuvaohjelmat tulisi luokitella joko tarjottaviksi kaikille ikäryhmille tai asettaa niille 7, 12, 16 tai 18 ikävuoden raja. Ikärajojen rinnalla käytetään sisältöä kuvaavia symboleja. Elokuvien ikärajojen luokittelu siirtyy viranomaisen kouluttamien, kuvaohjelma-alalla työskentelevien ja riippumattomien kuvaohjelma-luokittelijoiden tehtäväksi. Lakimuutoksen jälkeen kuvaohjelmat luokitellaan yhdenmukaisin perustein ja luokittelu koskee kaiken tyyppisiä kuvaohjelmia. (Lybeck 2010 [viitattu 17.4.2011].)

3.8 Verkkopalvelut

Lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus käyttää netissä tarjottavia verkkopalveluita kirjastojen nettipäätteillä. Lapset suosivat sosiaalista mediaa, joissa he voivat osallistua keskusteluun, tavata vanhoja kavereita ja tutustua uusiin, jakaa valokuvia ja kirjoittaa päiväkirjaa sekä liittyä erilaisiin yhteisöihin. Nuoret ovat tottuneet ottamaan netissä osaa ja tuottamaan sisältöjä suuren yleisön nähtäville.

Jyrki Kasvin mukaan kirjastojen on osallistuttava netin interaktiivisiin palveluihin. Muuten kirjastosta on vaarassa tulla vanhentuneen median museo. (Baer 2008a, 7.) Kirjastot ovatkin hakeutuneet sosiaalisen median palveluihin, joiden avulla nuoria asiakkaita on varsin helppo saavuttaa. Useilla kirjastoilla on oma Facebook-profiili, minkä lisäksi nuorten osastot pitävät yllä blogeja mahdollisuuksien mukaan.

Kirjastot ovat myös itse verkkopalvelujen tarjoajia. Valtakunnallisia lapsille suunnattuja palveluja ovat nuorten Sivupiiri ja Okariino, joka on ollut testikäytössä kesäkuusta 2010 lähtien. Palvelun kohderyhmä ovat 6 – 10-vuotiaat lapset. Tavoitteena on elämyksellisen ympäristön avulla saada lapset kirjojen, kirjoittamisen, tiedonhaun ja kirjaston käytön pariin (Sallmén 2009b [viitattu 19.4.2011]). Sivustolla on kirjallisuuteen liittyvää tietoa sekä mahdollisuus kommentoida ja tehdä kirja-arvosteluja tai ladata itse tehty elokuva muiden katsottavaksi. Sivulta saa myös ajankohtaista tietoa lukemiseen

liittyvistä tapahtumista. Vielä ei ole selvitetty miten hyvin lapset ovat löytäneet palvelun ja ovatko he kokeneet hyötyvänsä sivuston tarjonnasta (Nurkkala 2010, 95).

Kirjastonkäytön opetus tulee uusiutumaan kirjastossa tarjottavien verkkopalvelujen myötä, koska kirjasto ei ole enää pelkkä fyysinen tila. Tulevaisuudessa vuorovaikutteinen verkkopalvelu tulee olemaan keskeisessä roolissa lastenkirjastotyössä. Nämä palvelut tulevat olemaan sellaisia, joissa asiakkaat ottavat osaa palvelun luomiseen ja kehittämiseen. Muun muassa satutuntien ja pelaamismahdollisuuksien odotetaan olevan reaaliaikaisesti asiakkaiden saatavilla. Uudenlaisten verkkopalvelujen ajatellaan sopivan hyvin lastenkirjastotyöhön. On visioitu muun muassa pelinomaisista virtuaalimaailmoista (Nurkkala 2010, 73.)

Hybridikirjastoksi kutsutaan kirjastoa, jossa kirjaston perinteisiä kokoelmia käytetään tehokkaasti uusien verkkopalvelujen avulla (Berndtson 2009,6). Verkkopalvelujen myötä fyysisen aineiston lainauksen uskotaan vähenevän, kun musiikkia, elokuvia ja kirjoja saa entistä enemmän sähköisessä muodossa. Vaikka painettu teksti ei lähivuosikymmeninä kokonaan katoaisi ennustetaan, että suurin osa teksteistä luetaan tulevaisuudessa sähköisten lukulaitteiden avulla. (Tonteri 2009,63.)

Syy siihen, miksi nuoret hakevat tietoa ennemmin verkkopalveluista kuin kirjastosta voi olla se, että yksinkertaisiin kysymyksiin vastaus löytyy helpommin internetistä. Kirjastojärjestelmät eivät salli virheitä ja suurpiirteisyyttä haussa. Googlen kaltaisiin hakukoneisiin puolestaan voi kirjoittaa jopa luonnollisen kielen mukaisia kysymyslauseita.(Nurkkala 2010, 86.)

3.9 Yhteistyö

Koulujen ja kirjastojen yhteistyöllä on Suomessa pitkä historia. Koulukirjastoja on enää harvassa ja sen vuoksi koulut tarvitsevat kirjastojen tukea kirjallisuus- ja lukemiskasvatuksessa (Holopainen 2008, 37). Myös opetusministeriön

kirjastopolitiikassa koulun ja kirjaston yhteistyöllä katsotaan olevan merkittävä rooli. Uudenlaisen yhteistyön keskeisin tavoite on oppijan tietohuolto. Päiväkotien, peruskoulujen ja toisen asteen oppilaitosten tulisi käyttää aktiivisesti kirjaston tarjoamia peruspalveluja. Kirjaston tulee tarjota valikoituja ja järjestettyjä kokoelmia lasten käyttöön. Yhteistyö on tärkeää, koska opettajien resurssit opastaa oppilaita vaativaan tiedonhallintaan ovat rajalliset. (Opetusministeriö 2009b, 25.)

Nurkkalan (2010) tekemässä tutkimuksessa haastateltu kirjastoalan asiantuntija esittää, että kirjaston perinteiset yhteistyökumppanit ovat tulevaisuudessa edelleenkin tärkeitä. Näitä tahoja ovat päiväkotit, koulu, iltapäiväkerho, nuoriso-, sosiaali-, terveys-, kulttuuri-, ja liikuntatoimi. Yhä vahvempi rooli tulee tulevaisuudessa olemaan koululla ja sosiaalitoimella. Asiantuntijan mukaan viidentoista vuoden kuluttua yleinen kirjasto on jo itsestään selvä osa koululaisten oppimisympäristöä. Tätä silmällä pitäen kannattaa yhteistyölle varata resursseja jo nyt. (Nurkkala 2010, 67.)

Lastenkirjastot ovat yleensä verkostoituneet muiden alueella toimivien lasten ja nuorten parissa toimivien yksiköiden kanssa. Verkostoituminen on tärkeää, koska yhteistyö auttaa kehittämään juuri lapsille tarpeellisia palveluita (Sipilä 2002, 28). Myös kirjastojen välinen yhteistyö ja henkilökunnan verkostoituminen on tärkeää nuorten kirjastotyössä näkemysten ja kokemusten vaihtamiseksi (Hokka-Ahti 2008, 7). Vaikka kirjasto ei ole pääasiallinen tapahtumapaikka, yhteistyö ulkopuolisten tahojen kanssa lisää resursseja, monipuolistaa kirjaston ilmettä ja tarjontaa sekä toimii viestintäkanavana kirjaston ulkopuolelle (Baer 2006, 16).

Kirjastossa voidaan järjestää tapahtumia siten, että kirjasto tarjoaa vain tilan ja jokin ulkopuolinen toimija tuottaa tapahtuman sisällön. Tämän kaltaista yhteistyötä on tehty Seinäjoella, jonka kaupunginkirjastossa paikallinen manga- ja animekerho järjesti Japani-aiheisen tapahtuman (Hakala 2009, 1,4).

Yhteistyöstä voidaan siis löytää apu lastenkirjastotyötä vaivaavaan resurssipulaan. Kun kirjasto ei itse pysty järjestämään kaikkia työmuotoja,

voidaan niitä ostaa ulkopuolisilta toimijoilta. Näin on tehty esimerkiksi Lapuan kirjastolla, jossa kulttuuritoimi on osallistunut tapahtumien rahoittamiseen. Lapualla ostettuja toimintoja ovat olleet nukketeatteri ja teatteri. (Heikkilä 2004, 26.)

3.10 Tulevaisuus ja haasteet

Muutos vaikuttaa kirjastokentällä moniin asioihin: tilaan, materiaaleihin, asiakkaiden käytökseen, työtapoihin ja työn organisointiin. Muutos on luopumista, sillä palveluja ei voi lisätä karsimatta samalla jotain vanhaa. Kirjastojen on mietittävä millaiseen toimintaan voimavarat kohdistetaan peruspalvelujen lisäksi. (Mäkinen 2006, 12.)

Jyrki Kasvin mukaan nykyisin luetaan ja kirjoitetaan enemmän, mutta eri tavalla kuin ennen (Baer 2008a, 7). Lukutaito käsitteenä on laajentunut merkitsemään erilaisia asioita, se ei viittaa pelkästään perinteisen tekstin ymmärtämiseen. Ilman hyvää lukutaitoa on vaikeaa oppia lukemaan kuvia ja mediaa. Kirjaston yksi tärkeimmistä tavoitteista tulee jatkossakin olemaan lastenperinteisen lukutaidon ylläpitäminen.

Lapuan kirjastossa työskentelevän Liisa Pohjasen mukaan nuoret jakautuvat nykyään paljon ja vähän lukeviin. Etenkin poikien lukutaito on paikoin todella heikkoa. (Heikkilä 2004, 26.) Jo kuusi vuotta sitten erikoistutkija Mirja Liikanen totesi, ettei ”ahmimisikää” enää ole kuin tytöistä ehkä 10 prosentilla ja pojista 5 prosentilla. Lukuharrastuksen vähentymisestä huolimatta nuoret ovat kuitenkin väestön eniten lukeva ikäryhmä. (Baer 2005, 14.)

Opetushallitus järjesti äidinkieli ja kirjallisuus-aineen oppimistulosten seuranta-arvioinnin, jossa arvioitiin perusopetuksen 9-luokkaisten kirjoitustaitoja keväällä 2010. Raportin mukaan etenkin poikien kirjoitustaidoissa on suuri hajonta, suurella osalla taidot jäivät yhdeksännen luokan jälkeen vain välttävän

tasoisiksi. Joka kolmannella pojalla kirjoitustaidot arvioitiin heikoiksi. Tyttöjen tulosten keskiarvo oli keskimäärin tyydyttävä. (Lappalainen 2011.) Lukeminen ja kirjoittaminen kehittyvät käsi kädessä ja hyvä lukutaito tukee kirjoitustaidon kehittymistä.

Kirjasto on onnistunut, jos se pystyy panostamaan perustehtäviinsä ja samalla uudistumaan seuraamalla nuorten käyttäytymismalleja ja tarpeita. Tämä onnistuu tekemällä yhteistyötä nuorten kanssa ja hyödyntämällä kirjastojen sisältöjen tuntemusta. Näin myös löydetään uusia tapoja kehittää erilaisia palveluja. Kyky reagoida nopeasti muutokseen ovat kirjastopalvelujen menestymisen edellytys. (Opetusministeriö 2009b, 16.) Maija Berndtsonin mukaan nuorten lähtö kirjastoista on jo havaittavissa. Heitä ei ole juurikaan huomioitu Helsingin kirjastojen tilasuunnittelussa minkä lisäksi palautetta on tullut ilmapiiristä, jossa nuori on tuntenut itsensä ei-tervetulleeksi. (Baer 2008b, 6-7.)

Kirjaston palveluja käyttää suuri määrä maahanmuuttajia. Monikulttuuristuminen tuo kirjastoille uudenlaisia haasteita. Kielimuurin aiheuttamia ongelmia voi ehkäistä tuomalla työyhteisöön eri kulttuurien edustajia, jotka voivat hyödyntää erityisosaamistaan, kulttuurikompetenssia, tuottaessaan tapahtumia lapsille ja nuorille jotka eivät hallitse suomea tai ruotsia. (Verho 2007b, 23.)

Kirjastojen on syytä miettiä kenen kanssa se kilpailee ja ketä varten se on olemassa. Kirjastojen kannattaa pohtia kriittisesti myös markkinointikäytäntöjään, joita on syytetty liian valistukselliseksi ja vaatimattomiksi. Markkinoinnin kannattaa olla enemmän kuin internetsivut ja esitteitä. (Halkoaho 2008, 14.)

Kirjasto on tarjonnut tähän asti maksuttomia palveluja ja kirjasto-osaamisen kaupallistamista on vierastettu. Taloudellisia palveluja lanseeraamalla voitaisiin kuitenkin täydentää kirjastojen palveluvalikoimaa. Ei ole tarkoitus, että taloudellisesti kannattavat palvelut syrjäyttäisivät ilmaisen peruspalvelutoiminnan. Voittoa tuottavina palveluina kirjastot voivat tarjota

esimerkiksi erikoistietopalvelua ja osaa tiedonhaku-, hallinta- ja hallintakoulutuksesta (Heinisuo & Koskela & Saine 2004, 24, 44.)

Tulevaisuudessa kirjastolla tulee olemaan myös syrjäytymistä ehkäisevä tehtävä (Heikkilä 2004, 26). Kirjasto tarjoaa laitteita ja kirjallisuutta niille, joilla ei ole varaa hankkia niitä kotiin. Näin tarjotaan kaikille tasapuolinen mahdollisuus kehittää itseään, opiskella ja kuluttaa viihdettä.

4 KIRJASTOPALVELUT PORIN KAUPUNGIN STRATEGIOISSA

Porin kaupungin vuoden 2008 strategiassa kaupungin järjestämistä palveluista käytetään nimityksiä ydinpalvelut ja peruspalvelut. Strategiassa ydinpalvelut määritellään toiminnoiksi, jotka oikeuttavat kaupungin olemassaolon. Niiden turvaaminen on ensimmäinen ehto kaiken muun palvelutuotannon järjestämiselle. Ydinpalvelu tyydyttää ihmisen perustarpeita, kohdistuu kaikkiin kaupunkilaisiin ja on välttämätön jokapäiväisessä elämässä. Ydinpalvelut hoidetaan kaikissa tilanteissa ja niitä ovat vesihuolto, väestön hengen turvaava terveydenhuolto, toimeentuloturva, energiahuolto, huolenpito turvallisuudesta ja toimivat liikenneyhteydet. (Porin kaupunki 2008 [viitattu 11.12.2010].)

Kirjasto lukeutuu strategian mukaan kaupungin peruspalveluihin. Kaupungin peruspalvelut määritellään palveluiksi, jotka turvaavat hyvän elämän edellytykset. Porin kaupungin strategiassa sellaisiksi luetaan kirjaston lisäksi koulutus, sosiaalihuolto, terveydenhuolto, kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut. Peruspalvelut ovat etusijalla kaupungin toimintojen tärkeysjärjestystä arvioitaessa niin, että ensin turvataan keskeiset koulutus- sekä sosiaali- ja terveysterveystyöpalvelut. Muut palvelut järjestetään käytettävissä olevien voimavarojen mukaisesti. Kaupungin palvelutuotantoon vaikuttavissa, ohjaavissa arvoissa ja arviointiperusteissa on mainittu nuorten aseman parantaminen, hyvän elämän edellytykset ja kestävä kehitys. (Porin kaupunki 2008 [viitattu 11.12.2010].)

Tällaista linjaa nuorten kohdalla pyritään toteuttamaan myös Porin kaupunginkirjastossa.

Porin kaupunginkirjaston laatimassa Kirjasto 2016-toimintasuunnitelmassa mainitaan lasten ja nuorten osastolle omat kehittämistavoitteet. Suunnitelma pitää sisällään erityisesti lukemisharrastusta ja lukemiseen innoittavia tavoitteita. Kirjaston nykytila-analyysin mukaan lapset ja nuoret käyttävät ahkerasti kirjastoa minkä lisäksi kirjastolla ja kouluilla on yhteistyötä. Analyysin mukaan kirjastopalvelujen tarpeellisuutta uhkaavat itsepalvelun lisääntyminen tiedonhaussa sekä lukemisharrastuksen väheneminen. Tiedonhakua ja kirjastonkäytön opetusta aiotaan lisätä ja niistä halutaan vakiintuneita käytäntöjä. Kirjaston tehtävä on tukea tiedonhallintataitojen siirtymistä keskeisiksi kansalaistaidoiksi (Porin kaupunginkirjasto 2010, 2). Yhdeksi menestystekijäksi suunnitelmaan on kirjattu lasten ja nuorten kirjastopalvelujen kehittäminen. Käytännön toimenpiteillä pyritään siihen, että kuluvana vuonna (2011) kaunokirjallisuuden esittelyä koululaisille lisätään ja vuonna 2016 lasten ja nuorten lukeminen olisi kasvussa. Kirjallisuuden esittelemisen lisäksi myös tiedonhaun ja kirjastonkäytön opetusta tulisi lisätä ja niiden asema kirjaston toimintojen joukossa vakiinnuttaa. (Porin kaupunginkirjasto 2010, 5).

5 PALVELU

5.1 Palvelun määritelmä

Palvelu-termillä on markkinoinnin kontekstissa useita merkityksiä. Palvelu voidaan käsittää henkilökohtaisena palveluna tai fyysisenä tuotteena. Palvelulla voidaan tarkoittaa myös näiden yhdistelmää, sillä monet aineettomat palvelut sisältävät joitakin konkreettisia osia. Yleisesti ottaen palvelut määritellään asioiksi, jotka eivät ole konkreettisia vaan prosesseja ja toimintoja, jotka ovat luonteeltaan aineettomia. Taulukossa 1 on kuvattu palveluiden ja fyysisten tavaroiden välisiä eroja. (Grönroos 2001, 78 -83.)

Taulukko 1. Tavaroiden ja palvelujen eroja (Grönroos 2001, 81)

Fyysiset tavarat	Palvelut
Konkreettisia	Aineettomia
Homogeenisia	Heterogeenisia
Tuotanto ja jakelu erillään kulutuksesta	Tuotanto, jakelu ja kulutus ovat samanaikaisia prosesseja
Asia	Teko tai prosessi
Ydinarvo tuotetaan tehtaassa	Ydinarvo tuotetaan ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa
Asiakkaat eivät (tavallisesti) osallistu tuotantoprosessiin	Asiakkaat osallistuvat tuotantoon
Voidaan varastoida	Ei voida varastoida
Omistajuus siirtyy	Omistajuus ei siirry

Philip Kotlerin (1990) mukaan kaikki palvelut voidaan sijoittaa akselille pelkkä tavara-pelkkä palvelu. Tällä tavoin saadaan neljä erilaista tuotetyyppiä:

- Tuote on jotain käsin kosketeltavaa
 - Tuotteeseen voi liittyä palvelua. Tässä tapauksessa pääasia on tavara, jolle luodaan lisäarvoa siihen liitettyillä palveluilla
 - Palvelua voidaan tukea tavaroin ja palveluin. Tällöin aineettoman palvelun ohella kulutetaan myös fyysisiä tavaroita, mutta itse palvelu säilyy tärkeimpänä tekijänä.
 - Tuote on pelkkä palvelu, joka on käsinkoskettelematonta.
- (Kotler 1990, 428.)

Christian Grönroos (2001) määrittelee palvelun tapahtumaksi, jossa asiakas ja palvelun tarjoaja ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Palvelu ei kuitenkaan edellytä, että asiakkaan ja palveluntarjoajan olisi pakko fyysisesti kohdata toisensa. (Grönroos 2001, 79 -80.) Esimerkiksi kirjastojen palautusautomaatti

on palvelu, jota asiakas voi käyttää kohtaamatta varsinaista palveluntarjoajaa eli kirjaston henkilökuntaa.

Palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja, jossa palvelun tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuu samanaikaisesti. Prosessiluonteensa takia palveluiden laatua ei voi arvioida samoin kuin fyysisiä tavaroita. Palvelun laatua voidaan arvioida vasta, kun palvelu on tuotettu ja vastaanotettu. Palvelut ovat luonteeltaan abstrakteja eivätkä ne yleensä johda omistukseen. Palveluja sinänsä ei voi varastoida, mutta palvelun toteutumiseksi tarvittavia asiakkaita voi ikään kuin varastoida. Heitä voi esimerkiksi ruuhka-aikana pyytää odottamaan vapautuvaa asiakaspalvelijaa. (Grönroos 2001, 78 -83.)

Koska palvelujen tuotantoprosessiin vaikuttavat ihmiset, ei palvelutilanne koskaan toistu täysin samanlaisena vaikka palvelun idea ei sinänsä muuttuisi. Kaiken muun säilyessä ennallaan vuorovaikutussuhde on jokaisessa asiakaskohtaamisessa erilainen. (Grönroos 2001, 83 -84.) Palvelun suorittaja ja suorituspaiikka vaikuttavat myös osaltaan palvelun vaihtelevuuteen. Palvelun tasalaatuisuuden takaamiseksi palvelun suorittavaa henkilökuntaa voidaan kouluttaa. Laadun arvioimiseksi kannattaa ottaa huomioon myös asiakasnäkökulma, eli mitata asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun. (Kotler 1990, 430.)

5.2 Palvelupaketti -malli

Grönroosin mukaan organisaation erityyppisiä palveluja voidaan käsitellä eräänlaisena kokonaisuutena, jota hän nimittää palvelupaketiksi.

Palvelupaketilla hän tarkoittaa konkreettisista tai aineettomista palveluista koostuvaa kokonaisuutta, joka jakautuu ydinpalveluihin ja lisäpalveluihin.

Ydinpalvelu on nimensä mukaisesti koko toiminnan perusidea ja markkinoilla olon syy. Ydinpalvelua täydentävät lisäpalvelut sekä tukipalvelut. Lisäpalvelu täydentää ydinpalvelua ja usein lisäpalvelu on välttämätön ydinpalvelun kuluttamiseksi. Tukipalvelut eivät ole välttämättömiä ydinpalvelun

toteutumiselle, vaan niiden tehtävä on ainoastaan lisätä ydinpalvelun arvoa ja auttaa erottautumaan kilpailijoista. (Grönroos 2009, 222-225; Kinnunen 2004, 10-11.)

Ydinpalvelu ei kuitenkaan ole automaattisesti sama jokaiselle asiakkaalle, vaan se voi vaihdella asiakaskohtaisen tarpeen mukaan. Toinen asiakas voi mieltää ydinpalveluksi jonkin tietyn palvelun osan, mutta sama osa onkin jollekin toiselle asiakkaalle lisä- tai tukipalvelua. (Kinnunen 2004, 10 -11.) Lisäpalveluiden merkitys kasvaa koko ajan ja niiden pääasiallinen tehtävä voi hyvinkin olla katteen tuottamisen sijaan asiakasvirran lisääminen.

6 LASTENKIRJASTOTILA

6.1 Kirjastotilan määritelmä

Tila-termille löytyy määritelmiä eri tieteenaloilla ja käsitteenä tilaa voi tarkastella monista eri näkökulmista. Sitä voidaan käyttää puhuttaessa maantieteellisistä alueista, yksilön tai yhteisön merkityksestä arjessa, ihmisen henkisestä tilasta tai ihmisten ja ilmiöiden välisestä suhteesta. (Reijonen 1995, 11.)

Henri Lefebvren (2009) mukaan tila on sosiaalinen tila, joka ei ole julkisesti hallittavissa vaan se ohjautuu ja muotoutuu koko ajan käynnissä olevassa prosessissa (Lefebvre 2009). Tilasta muodostuu areenoita joissa ihminen aktivoituu. Yksilön ja tilan vuorovaikutus ei ole pysyvä, vaan päinvastoin dynaaminen aikasidonnainen prosessi. Tilat viestivät eri tavoin, esimerkiksi nimellään tai tilajärjestelyillä. Sama tila saa uusia merkityksiä riippuen siitä, kenen näkökulmasta tilaa tarkastellaan. Eri ihmiset ja yhteisöt kokevat tilan eri tavoin ja muodostavat tilalle kohdistetut odotukset omista lähtökohdistaan käsin (Reijonen 1995, 9, 12, 13).

Jos asiakkaat ovat palveluorganisaation toimitiloissa kuluttaessaan tarjottuja palveluja, palveluympäristö vaikuttaa kokemukseen. Palveluympäristö voi tuottaa asiakkaalle erilaisia tunnetiloja ja etenkin vapaa-ajan palveluissa palveluympäristö lisää palvelujen kiinnostavuutta ja vaikuttaa haluun käyttää palvelua jatkossakin. (Ylikoski 1999, 235.)

Kirjastoista puhutaan usein kolmantena tilana. Käsitteen on kehittänyt amerikkalainen sosiologi Ray Oldenburg. Hän tarkoittaa kolmannella tilalla viihtyisää paikkaa työn ja kodin, ensimmäisen ja toisen paikan, välillä. Kolmanteen tilaan liittyy ajatus vapaasta, paikallisesta tilasta jonka oleellinen osa on sosiaalinen kanssakäyminen. (Oldenburg 2001, 2.) Kolmannen paikan piirteitä ovat ilmainen tai halpa sisäänpääsy, ilmapiiri jossa on mukava olla , helppo päästä mukaan keskusteluihin ja vanhojen ja uusien kasvojen tapaaminen. Monet ihmiset käyvät kolmannessa paikassa säännöllisesti päivittäin ja se on helposti saavutettavissa omassa ympäristössään. (Iivonen 2007 [viitattu 4.5.2011].)

Kirjaston on kaikille avoin julkinen tila. Julkinen tila on kollektiivisesti ylläpidetty alue, jossa vuorovaikutus on näennäisen formaalia ja toimijat ovat pääsääntöisesti toisilleen tuntemattomia. (Reijonen 1995, 9,67, 70).

Yleisissä kirjastoissa kokoelmien selailu tai lukusalien käyttö ei edellytä kirjastokortin hankkimista. Tilan käyttöä voidaan kuitenkin rajoittaa joko suorasti tai välillisesti (Reijonen 1995, 14). Kirjastojen käyttöä rajoittavat kunkin kirjaston laatimat käytösäännöt, joihin tavallisesti lukeutuu muiden asiakkaiden huomioiminen eri tavoin sekä aineistojen ja irtaimiston asiallinen kohtelu. Käyttöä rajoitetaan myös aukioloajoilla.

Kirjastotilaan on perinteisesti kuulunut lainaus- ja palautustilat, hiljainen lukusali ja kokoelmatiloja. Näiden lisäksi uusiin kirjastoihin varataan yhä useammin tilaa ryhmätyö- ja oppimishuoneille, tietokone- ja opetusluokille sekä alueita langattomalla verkoilla varustetuille alueille. (Iivonen 2007 [viitattu 4.5.2011].) Monissa uusissa kirjastotiloissa on erityisiä huoneita ryhmätöitä ja soittamista

varten sekä laitteita kuvien käsittelyyn ja demojen äänittämiseen (Verho 2007b, 23).

Kurt Hirn (2009) on listannut muutoksia, jotka tulevat koskemaan Helsingin kaupunginkirjastojen tiloja:

- Palvelutiskit pienenevät
- Palvelupisteet vähenevät
- Asiakassegmenteille luokitellaan omat paikkansa
- Laitteet tehdään visuaalisesti tunnistettaviksi
- Käytetään avointa palautushyllyä
- Kirjahyllyt vähenevät
- Virkailijoista tehdään tunnistettavia
- Näyttelyille järjestetään runsaasti tilaa
- Tilasuunnittelussa huomioidaan järjestettävät tapahtumat

(Hirn 2009, 17 [viitattu 7.5.2011].)

Kirjahyllyjä halutaan vähentää ja näyttely- ja tapahtumatilaa lisätä. Palvelutiskien pienemmisellä pyritään tulemaan lähemmäs asiakkaita. Asiakkaiden omatoimisuutta halutaan lisätä avoimella palautushyllyllä sekä selkeillä opasteilla, joiden avulla asiakkaat osaavat liikkua tilassa itsenäisesti. Heidän on myös pystyttävä tunnistamaan palvelutiskien takaa jalkautunut henkilökunta. Vastuu tilassa tapahtuvasta toiminnasta siirtyy tällä tavoin suuressa määrässä asiakkaille.

Heinisuo ym. (2004) selvityksessä kirjastotiloista puhutaan enimmäkseen kirjaston virtuaalisista tiloista. Verkkokirjastojen ei katsota pystyvän korvaamaan fyysisessä tilassa olevia kirjastoja, mutta soveltuvilta osin palveluja täytyisi löytyä myös verkosta. (Heinisuo ym. 2004, 29.) Opetusministeriön kirjastopolitiikan keskeisimpiin viesteihin kuuluu niin ikään kirjaston palvelujen saatavuus sekä fyysisessä että verkkoympäristössä. Lisäksi kirjastotiloista tulisi kehittää sellaisia, että tilaa saisi muokattua helposti kulloiseenkin tilanteeseen sopivaksi. (Opetusministeriö 2009b, 7.)

Sähköisten aineistojen lisääntymisellä on ollut vaikutusta kirjastorakennuksiin. Kun kokoelmat pienenevät, voidaan fyysisten kirjastotilojen tarpeellisuus kyseenalaistaa. Kirjastopalvelujen siirtyminen verkkoon tarkoittaa sitä, ettei asiakkaan tarvitse tulla asioimaan kirjastoon vaan aineistoja voi käyttää kotoa käsin. (Iivonen 2007 [viitattu 4.5.2011]; Verho 2007b, 23). Sähköinen kokoelma ei kuitenkaan ole toistaiseksi korvaamassa painettua kokoelmaa, vaan erimuotoisia aineistoja tarjotaan asiakkaille toistensa rinnalla. Tällaisia sähköisten ja painettujen aineistojen kirjastoja kutsutaan hybridikirjastoiksi.

Honkalan tutkimuksessa todetaan, että fyysistä kirjastotilaa tarvitaan paitsi tiedon saatavuuden edistämiseen, myös oman toiminta-alueen yhteisöllisyyttä vaalivaksi avoimeksi tilaksi. Tulevaisuudessa tilasuunnittelussa pitäisi huomioida sekä työskentelyrauhaa kaipaavat asiakkaat että tapahtumien järjestämisen mahdollisuus. (Honkala 2008, 121.)

Kirjastorakennukset eivät siis ole katoamassa tarpeettomina, vaan niitä kehitetään ajan hengen mukaisesti. Suunnitteilla on kokonaan uusia näyttäviä kirjastorakennuksia, kuten Helsingin keskuskirjasto, ja vanhoja kirjastoja korjataan ja tilojen viihtyvyyttä arvioidaan. Kirjastotilaa halutaan kehittää kansalaisten yhteiseksi olohuoneeksi ja viihtyisäksi ajanviettopaikaksi. Siellä voisi nähdä paikallista väestöä kaikessa moninaisuudessaan (Opetusministeriö 2009b, 14 -15).

Mikko Leisti on kutsunut kirjastoa sivistyksen solmukohdaksi. Hän pitää kirjastoa paikkana, jonne ihmiset kerääntyvät ja jonka läpi kuljetaan, kuka mistäkin syystä. Kirjasto kulkee mukana eri elämänvaiheissa ja voi muuttaa elämän kulkusuuntaa. Kirjasto on myös rentoutumispaikka tai tiedon ja tarinoiden lähde. (Leisti 2009 [viitattu 7.5.2011].)

Kirjavaraston maineesta halutaan eroon, sillä monissa kirjastoissa lainaus-palautus-palvelu on vain yksi monista kirjaston toiminnoista (Jussila 2009,12; Honkala 2008,19). 2010-luvulla on alkanut muutos, jossa visiona on rajaton kirjasto. Tämä muuttaa kirjaston alkuperäisen toimintatavan vastaiseksi joltain osin. Säilytystilana toiminut kirjastotila on luovutettu yhä enemmän erilaisten

toimintojen käyttöön, jossa keskiössä ovat käyttäjät itse. Aineisto ei sijaitse välttämättä kirjastorakennuksessa eikä kirjasto suorita aineistovalintaa entiseen malliin (Berndtson 2009, 6).

Kirjastotilojen vaikuttavuutta on vaikea mitata, sillä pelkät lainaus- ja kävijätilastot eivät kerro millainen merkitys kirjastorakennuksella on käyttäjilleen. On vaikea mitata kuinka paljon tiloja käytetään, miten pitkään kirjastotilassa viihdytään ja miten toimiviksi ja viihtyisiksi ne koetaan.

6.2 Lastenosaston erityispiirteitä

Lastenkirjasto toimii Suomessa saman katon alla muun kirjastolaitoksen kanssa. Oikein suunnitellulla kirjastotilalla luodaan onnistunut ilmapiiri lastenkirjastotyön tavoitteiden toteutumiselle. Koska tottumus kirjastonkäyttöön luodaan nuorena, ei ole yhdentekevää millaisissa puitteissa palveluja tarjotaan lapsille. Kirjastotiloilla voi katsoa olevan asumiseen ja sisustamiseen vaikuttavien asenteiden ohjaajana (Junnila 1979, 70.) Tilat ovat siis yksi keino toteuttaa lastenkirjastojen tehtävää kasvattajana.

Lastenosasto tulisi sijoittaa riittävän kauas rauhallisuutta vaativista kirjaston tiloista. Lisäksi täytyisi pyrkiä siihen, ettei tie lastenosastolle kulkisi aikuistenosaston kautta. Erityistä huomiota lastenosaston suunnittelussa kannattaa kiinnittää myös turvallisuuteen, kalusteiden ergonomisuuteen ja järjestyksen pidon helpottamiseen. Suhteellisen matalat hyllyt, korkeintaan puolentoista metrin korkuiset, helpottavat kokoelmien selailua ja samalla pitävät tilan valvonnan helppona. Kalusteisiin ja pintoihin kannattaa valita kovaa kulutusta kestäviä materiaaleja. (Junnila 1979, 73, 76-80.)

Lastenkirjastotilassa on tärkeää, että sisustussuunnittelu tukee tilassa tapahtuvaa toimintaa. Tällä hetkellä kirjastotilat eivät välttämättä tuo tarpeeksi esille, että kirjastosta löytyy paljon muutakin kuin lainauspalvelu. (Madsen 2008 [viitattu 6.5.2011]) Kirjastotilojen tulisi olla nykyistä aistillisempia ja tarjota vuorovaikutukseen stimuloivia toimintoja ja välineitä. Lastenosaston

suunnittelussa on Alankomaissa käytetty pedagogisia suosituksia, joiden mukaan lapsi voi kommunikoida esimerkiksi äänellä, tunteilla, piirtämällä, rakentamalla pelkän puheen sijaan. Näitä ominaisuuksia voisi hyödyntää esimerkiksi tiedon organisoinnissa ja tiedon välityksessä. (Nurkkala 2010 52, 83.)

Nuorille tarkoitettuja tiloja ei kirjastosta aina löydy, vaan heille tarkoitettut tilat sijoitetaan usein lastenosaston yhteyteen. Nuorille asiakkaille olisi kuitenkin tärkeää rajata oma tila, jossa he saisivat toimia omilla ehdoillaan (Hokka-Ahti 2008, 8). Oma tila osoittaa arvostusta ja sen puuttumisen myötä nuoret voivat kokevansa olevansa ei-tervetulleita kirjastoon.

Nuorille suunnattujen tilojen puuttuminen voikin olla syynä nuorten asiakkaiden katoamiseen kirjastoista. Osaa nuorista kirjat eivät kiinnosta, vaan kirjasto viehättää heitä parveilupaiikkana, jossa voi oleilla, tavata kavereita ja käyttää nettiä (Jäppinen 2007, 23; Opetusministeriö 2009b, 28). Kirjastot joutuvat miettimään miten vastata tällaisten asiakkaiden tarpeisiin: haluaako kirjasto tehdä myönnytyksen ja sallia nuorten läsnäolon, vaikei heidän ensisijainen syy olekaan kirjaston kokoelmien käyttö. Nuoret ovat asiakaskunta, joka vaatii henkilökunnan osallistumista järjestyksenvalvontaa, mutta valvontaa ei nykyisessä mittakaavassa välttämättä tarvittaisi, mikäli heillä olisi kirjastossa oma tila (Poropudas 2001, 16). Toisaalta tila ei poista kokonaan valvonnan vastuuta, sillä rajat tuovat turvallisuutta.

Tuula Poropudas (2007) ja Maija Berndtson ovat todenneet, että pääkaupunkiseudun kirjastot eivät tarjoa nuorille riittävästi omaa tilaa (Poropudas 2007; Baer 2008b, 7). Maria Tuikka (2009) on kirjastotiloja käsittelevässä opinnäytetyössään puolestaan löytänyt pääkaupunkiseudulta mallikkaan esimerkin lasten ja nuorten osastojen erottelusta. Tämä osasto löytyy Etelä-Haagan kirjastosta, jossa nuorten osasto on sijoitettu eri kerrokseen kuin lastenosasto. Osaston sisustus on nuorekas ja se antaa kirjaston ilmeeseen ”räjähtävän ja tervetulleen panoksen”. (Tuikka 2009, 43-44). Tässäkin tapauksessa tilaa vaikutti olevan varsin rajallisesti, mutta yleisilme on onnistunut ja palveli tarkoitusta nuorten paikkana.

Lapset ja nuoret kaipaavat omille osastoilleen ilmeen, jonka he voivat tuntea omakseen. Lapsia innostaa elämyksellinen ja sadunomainen ympäristö. Lapset arvostavat edelleen fyysistä kirjastotilaa, jonka sisustamiseen on nähty vaivaa. Osaston suunnitteluun ja toteutukseen kannattaa ottaa mukaan esimerkiksi kuvataiteilijoita, joiden näkemykset voivat tuoda osastolle kaivatun lisämausteen. (Nurkkala 2010, 83; Haapanen 2009, 16).

Nuoret kaipaavat tilaa, jossa he voivat ottaa rennosti ja jonka sisustuksessa on asennetta. Räväkän sisustuksen suunnittelua saattaa kuitenkin hillitä pelko vanhempien tai muiden aikuisten reaktioista (Poropudas 2007, 17).

Kirjastoalan asiantuntijat ennustavat, että kirjastolla tulee olemaan nykyistä suurempi rooli lapsen kasvun ja tasa-arvon tukemisessa sekä syrjäytymisen ehkäisemisessä. Kirjastosta on tulossa tukiverkko ja sosiaalinen tila, jossa lapsen on turvallista olla. (Nurkkala 2010,84.)

7 LAPSI KIRJASTON ASIAKKAANA

Kirjastoissa lastenkirjastopalvelujen pääkohderyhmänä ovat usein perusopetuksessa olevat eli alle 15-vuotiaat lapset. Kokoelmia ja tiloja pyritään parhaan mukaan jaottelemaan eri ikäryhmille myös lastenosaston sisällä. Kirjasto pyrkii vastaamaan eri-ikäisten kirjaston käyttäjien toisistaan poikkeaviin tarpeisiin. Teinit hakevat kirjastosta erilaista luettavaa kuin vasta lukemaan oppineet. Kirjojen jaottelu ikäryhmien ja eritasoisten kirjojen mukaan on vain suuntaa antavaa. Lapsissa on eritasoisia lukijoita ja osa voi hakea lukemisensa myös aikuisten osastolta.

Liikenne- ja viestintäministeriön selvityksen mukaan asiakkaat voidaan jakaa palvelujen käytön perusteella viiteen ryhmään. Ryhmät ovat yleisimmästä vähemmän yleiseen: valikoimia tutkivat eli ”seikkailevat käyttäjät”, kirjastotilaa käyttävät, varauksia tekevät ns. täsmäkäyttäjät, tiedonhakupalveluita ja kirjastohenkilöstön ammattiosaamista hyödyntävät ja tapahtumiin osallistuvat käyttäjät. (Pajunen-Muhonen & Laukala & Löfgren 2004, 21.) Kirjaston

asiakaskunnassa on suuri määrä kirjastonkäyttötavoiltaan erilaisia ihmisiä, tämä pätee myös lastenosastoon.

Lapsia pidetään iästä riippuen helppoina tai haastavina asiakkaina.

Yläkouluikäiset lastenkirjaston asiakkaat ovat käytökseltään ja kirjastonkäyttötavoiltaan hyvin erilaisia kuin alle kouluikäiset, vanhempien seurassa kirjastoon taapertavat asiakkaat. Tästä huolimatta kaikissa kirjastoissa ei ole pystytty jakamaan tiloja, vaan kaikkia lapsiasiakkaita palvelee kirjastoissa yksi ja sama osasto. Murrosikäiset asiakkaat jäävät usein muiden asiakasryhmien jalkoihin, kun kirjastohenkilökunta jaottelee asiakkaat perinteisesti aikuisiin, eli ”oikeisiin asiakkaisiin”, ja lapsiin. (Alameri-Sajama 2007, s. 9-12).

Vaikka asiakkaat käyttäytyisivätkin nuorelle ihmiselle tyypilliseen tapaan haastavasti, on heidän kanssaan osattava asioida hienotunteisesti. Asiakaspalvelun laadulla voi olla yllättävän pitkäkestoiset seuraukset asiakkaalle. Aikuinen kirjaston asiakas muistelee, miten suuren vaikutuksen häneen oli lapsena tehnyt kirjastovirkailija, joka puhutellessaan osastolla vierailutta lasta kutsui tätä asiakkaaksi. Eräs toinen kirjastonkäyttäjä arveli kirjaston olevan ensimmäinen paikka jossa ”ihmistä kohdellaan ihmisenä” (Korpisaari & Lovio 2000, 96 -97). Kontakti aikuiseen saattaa olla nuorelle riittävä syy tulla kirjastoon. Kirjastonhoitajan ei tarvitse keskustella tuntikausia asiakkaiden kanssa, mutta pieni huomionosoitus ja juttutuokio voi osoittautua lapselle hyvin tärkeäksi (Mäkinen 2002, 23).

Adele Fasickin (1998) mukaan teknologisesta kehityksestä huolimatta lapset tarvitsevat edelleen virikkeitä kaikille aisteilleen. Tietokoneet eivät yksin riitä, vaan heidän on saatava kokonaisvaltaisesti osallistua toimintaan. Sen sijaan että lapset vain kuuntelisivat loruja ja satuja heille tulisi antaa mahdollisuus saada ilmaista tuntemuksiaan toiminnalla, esimerkiksi liikunnan tai kuvataiteen avulla. (Higgins 2007,56.)

Lapset etsivät kirjastosta muita kirjaston käyttäjiä enemmän elämyksiä. Espoossa kirjastonkäytön opetus muutettiin kirjaseikkailuksi, joka toteutettiin

lelujen ja kirjojen elävöittämisen tarinaa seuraillen kirjaston tiloissa. Tämän kaltainen mielikuvituksellinen toiminta on tärkeää lastenkirjastotyössä. (Verho 2000, 8-9.) Lapset saadaan kiinnostumaan kirjastosta, kun käytetään heille mieluisia tapoja lähestyä aihetta.

Lasten tapa etsiä tietoa ei ole välttämättä johdonmukainen, mikä luo haasteita tiedonhakuun. Heille tietokannat voivat osoittautua hankaliksi tiedonlähteiksi tai heidän tietopalvelutiskillä muotoilemansa kysymys ei avaudu virkailijalle. Lapsia täytyy haastatella kärsivällisesti, jotta oikea tiedontarve paljastuu. Virkailijan on oltava avoin, oivaltava ja kärsivällinen. Raija Alameri-Sajaman mukaan henkinen tiski lastenosastoilla on madaltunut (Verho 2000, 9). Ilmapiiri kirjastoissa on siis muuttunut sellaiseksi, että lasten on helppo lähestyä kysymyksineen kirjaston henkilökuntaa. Osa lapsista on kuitenkin ujoja ja sen takia henkilökunnan tulisi olla mahdollisimman helposti lähestyttävää. Hyvä käytäntö on jalkautua tiskin takaa hyllyjen väliin, jolloin lapsilla on mahdollisuus kysyä spontaanisti. Arkaluontoisiin asioihin liittyvien kysymysten esittämistä voidaan pitää luottamuksen osoituksena. (Ahlroth-Särkelä 2002, 9.)

Tapahtumiin osallistuvilta ja tapahtumissa esiintyviltä kirjaston työntekijöiltä vaaditaan suurta panosta sekä ajallisesti että henkisesti. Tapahtumat täytyy suunnitella huolella etukäteen, minkä lisäksi lasten edessä on pistettävä itsensä likoon kerta toisensa jälkeen. Lapsille ei voi teeskennellä, vaan pikkuyleisön luottamus on voitettava joka kerta uudelleen (Verho 2000, 9). Tämä tekee lastenkirjastotyöstä osin hyvin haastavaa ja raskasta.

Lastenpalveluita suunniteltaessa on muistettava kuunnella lasten omia näkemyksiä. Lapsia ja nuoria seuraamalla saa tuntuman heidän mielenkiinnon kohteisiinsa. Tämä auttaa kehittämään heille suunnattuja kirjastopalveluja oikeaan suuntaan.

Kirjastojen voimavarojen suuntaaminen lastenkirjastopalveluihin on tärkeää, koska lapset ovat tulevaisuuden asiakaskunta. Opetusministeriön kirjastopolitiikassa tämä huomioidaan laajasti. Nuoria asiakkaita halutaan palvella yhä paremmin ja täsmällisemmin. Kirjastojen tarjoamien aineistojen

ansioista kaikilla suomalaisilla lapsilla on mahdollisuus päättää suhteestaan kirjoihin

8 LAPSI TUTKIMUKSEN KOHTEENA

Tässä tutkimuksen kvantitatiivisen aineiston käsittely edellytti informanttien jakamista eri ikäryhmiin. Tutkimuksessa käytetty jaottelu sylilapsiin, leikki-ikäisiin, koululaisiin ja teineihin perustuu Jean Piaget'n teoriaan lapsen kehitysvaiheista (taulukko 2).

Taulukko 2. Piaget'n teoria lapsen kehityksestä

Kehitysvaihe	Ikävuodet	Ominaista
Sensomotorinen kausi	0-2 v.	Aistielinten kautta kehittyvä suhde ympäristöön
Esioperationaalinen kausi	n. 2-6 v.	Kielenkehityksen vahvistuminen
Konkreettiset operaatiot	6-11 v.	Looginen ajattelu konkretiaan nojaten
Formaaliset operaatiot	11v. -	Hypoteettisen ja abstraktin ajattelun kehittyminen

(Mukaillen Beilin 2002, 120-125.)

Lapsia koskevaan tutkimukseen liittyy monia eettisiä kysymyksiä, jotka koskevat tutkimuksen ongelmanasettelua, käytettävää metodiikkaa ja havaintojen tulkintaa. Lapset ovat fyysisesti ja psyykkisesti heikompia, eikä heillä ole vielä sellaista tietomäärää ja kokemusta kuin aikuisilla. Oletus siitä, että lapset eivät kykene antamaan itsestään luotettavia tietoja tai tekemään perusteltuja

päätöksiä on syy siihen, että vanhemmilla on päätösvalta lapsen osallistumisesta tutkimukseen. Keskeistä on myös ymmärtää, että lapsia tutkittaessa tutkija on valta-asemassa. Lapsia täytyy suojella kaikilta mahdollisilta haitoilta, joita tutkimuksesta saattaa seurata. (Ruoppila 1999, 26–29.)

Tiedonhankinnasta tulee luotettavampaa, jos tiedonkeruumenetelmiä testataan etukäteen. Lisäksi on tärkeää, että jälkikäteen kaikki tapahtumat ja havainnot esitetään tarkasti ja totuudenmukaisesti. Kaikki tulokset on esitettävä eikä havaintoja saa jälkikäteen keksiä tai poistaa ilman pätevää syytä. Tutkijan on pidettävä huoli siitä, ettei aineisto ole ulkopuolisten saatavissa. Koska lapset eivät voi osallistua tutkimuksen julkistamiseen, tutkimuksen kysymyksenasetteluun ja soveltamiseen on tutkimuksen tekijän kiinnitettävä erityistä huomiota niiden eettisyyteen ja oikeellisuuteen (Ruoppila 1999, 26-31, 44.)

Lapsia haastateltaessa on otettava huomioon heidän ikänsä asettamat rajoitukset. Tutkimushaastattelun alaikäraja menee esikouluiässä, noin neljässä ikävuodessa. Sitä ennen lapsen kieli sisältää liian paljon sellaisia sanoja, joilla on vain hänelle ominainen merkityksensä. (Hirsjärvi & Hurme 2001,129). On oikeastaan väärin puhua lasten haastattelusta yhtenä menetelmänä, sillä haastateltavan lapsen ikä saattaa vaihdella ikävuosien 4-18 välillä (Hirsjärvi & Hurme 2001,129.)

Havainnointimenetelmä on hyvä tapa kerätä lapsilta tietoa ja A.D Pellegrinin (1990) mukaan sitä tulisikin toimivuutensa vuoksi käyttää paljon lapsia tutkittaessa. Kun havainnointia käytetään lapsille luonnollisessa tilanteessa, he todennäköisesti näyttävät mihin he parhaimmillaan kykenevät ja miten he osaamistaan käyttävät arkielämän tilanteissa. (Niiranen 1999, 254.) Lapsia ei voi pitää ehdottoman luotettavina tiedonlähteinä, vaikka kaivattaisiin heitä itseään koskevaa tietoa. Havainnointimenetelmällä aikuinen voi saada selville asioita, joita lapsi ei itse kykene kertomaan.

Lapset ovat haastavia haastateltavia, koska heidän kielelliset valmiutensa ilmaista itseään eivät välttämättä ole riittäviä. Lisäksi lapset saattavat olla helposti johdateltavia. He vastaavat mielellään siten kuin kuvittelevat aikuisen haluavan hänen vastaavan. Lapselle onkin tärkeää viestittää, ettei kysymyksiin ole oikeaa tai väärää vastausta. Tilaisuuden tullen lapsi myös vastaa mielellään ”kyllä” tai ”ei”. (Kirmanen 1999, 199 -200; Hirsjärvi & Hurme 2001, 130.) Tähän on kiinnitettävä huomiota haastattelukysymysten muotoilussa. Kysymyksissä käytettävien sanojen on oltava lapselle tuttuja ja kysymysten ylipäättään riittävän yksinkertaisia ja lyhyitä, mieluiten 3-5 sanan mittaisia (Hirsjärvi & Hurme 2001, 129). Haastattelijan on tehtävä parhaansa, että haastattelun tulokset tekevät oikeutta lapsen näkemyksille.

Lapsi saattaa reagoida aikuista voimakkaammin haastatteluympäristöön, minkä vuoksi haastattelupaikan valintaa on pohdittava tarkasti. Ympäristön tulisi olla mahdollisimman neutraali. Lapsi saattaa myös vierastaa haastattelijaa, jonka vuoksi lapseen olisi hyvä tutustua ennen varsinaisia haastattelutilanteita. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 130.)

Pienen lapsen ajattelu on konkreettista eikä sisällä abstraktin ajattelun tuomaa etäisyyttä. Lapsi ei välttämättä hahmota ajankulkua ja hän voi tulkita käsitteet eri tavalla kuin aikuinen. Lisäksi lapsen käsitevarasto on niukka. Aikuisen ja lapsen tulkinnat asioista voivat olla hyvin erilaisia. On muistettava, ettei lapsi välttämättä ymmärrä puheena olevaa asiaa samalla tavalla kuin haastattelijaa, mutta kuitenkin ymmärtää sen oikealla tavalla. (Kirmanen 1999, 199)

Monesti lasten haastattelut eroavat aikuisten haastatteluista siten, että puhe on sivuosassa ja apuna käytetään leikkiä tai piirtämistä. Lapset eivät jaksu keskittyä pitkään, joten haastattelu ei saa venyä. Lisäksi haastattelijan tulee olla kiinnostunut kaikesta, mitä lapsi sanoo, vaikka kerrottu ei olisi tutkimuksen kannalta olennaista. Tutkijan on pysyttävä roolissaan eli riittävän etäisenä. Vaikka lapsi kertoisi hellyttäviä tai järkyttäviä asioita, haastattelijaa ei saa reagoida tunteikkaasti. Haastattelijan täytyy myös viestiä, että hän sietää kuulla kaikenlaisia vastauksia. Lapsi pettyy helposti, jos haastattelijaa ei muista mitä

hän on jo sanonut, joten tärkeää on myös tilanteen tasalla pysyminen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 129 -131.)

9 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

9.1 Tutkimusongelman kuvaus

Tässä tutkimuksessa selvitettiin Porin kaupunginkirjaston lastenosaston lapsiasiakkaiden käyttäytymistä heille varatussa fyysisessä tilassa. Tutkimuksella pyritään selvittämään lastenosaston nykytilaa seuraavin tutkimuskysymyksin:

- Mitä palveluja lapset käyttävät?
- Millaisia kirjastonkäyttäjiä he ovat?
- Mihin aikaan päivästä he käyttävät kirjastoa?
- Missä päin osastoa he liikkuvat?

Kentällä kerättyä tietoa on tarkoitus hyödyntää tulevaisuudessa lastenosaston toiminnan kehittämisessä. Lasten ääni haluttiin saada kuuluviin ja heidän tekemisensä näkyviin, jotta heidän näkökulmansa osattaisiin huomioida entistä paremmin heille kohdennetuissa palveluissa. Tutkimusmenetelmien valinnassa painotettiin sitä, että informantit ovat pääosin alle 15-vuotiaita lapsia. Heidän lisäksi tietoa saatiin myös niiltä haastateltavien lasten vanhemmilta, jotka osallistuivat lastensa mukana haastattelutilanteeseen.

Tämän tutkimuksen toteutuksessa käytettiin triangulaatiota. Triangulaatio eli monimetodinen lähestymistapa tarkoittaa, että tutkimuksessa yhdistetään erilaisia tutkimusmetodeja, kuten laadullinen ja määrällinen tutkimusmenetelmä, erilaisia tutkimusaineistoja, lähestymistapoja tai tutkijoita. Tavoitteena on tällä tavoin lisätä tutkimuksen luotettavuutta ja saada erilaisia näkökohtia samasta asiasta. Menetelmätriangulaatio, jota tässä tutkimuksessa on käytetty, on metodi, jossa yhdistetään sekä laadullinen että määrällinen tutkimusmenetelmä.

(Vilkkä 2005, 53-55.) Tutkimusongelma ohjaa metodin valintaa, ja jos samassa tutkimuksessa voi olla erityyppisiä ongelmia, on useiden menetelmien valinta perusteltua (Hirsjärvi & Hurme 2001, 27).

Tutkimuksen kvantitatiivisessa osuudessa käytettiin tarkkailevaa havainnointia ja kvalitatiiviseksi valittiin puolestaan teemahaastattelu. Erilaisuutensa vuoksi menetelmät auttoivat yhdessä saamaan kattavamman aineiston. Tutkimusmenetelmien valinnassa otettiin huomioon erityisesti lapset. Tämän tutkimuksen perusjoukko oli Porin kaupungin pääkirjaston lasten ja nuorten osaston palveluja ja tiloja käyttävät 15-vuotiaat ja siitä nuoremmat lapset.

Havainnointi toteutettiin joulukuun 2010 ja tammikuun 2011 aikana, teemahaastattelut tehtiin tammikuussa 2011.

Ennen aineiston keräämistä tehtävät ennakkovalmistelut kestivät noin neljä viikkoa. Valmisteluihin kuului havainnointilomakkeen laatiminen ja testaus sekä teemahaastattelurungon suunnittelu. Aineiston keräämiseen, havainnointeihin ja haastattelujen toteutukseen kului myös arviolta neljä viikkoa.

9.2 Havainnointi

Havainnointi on tieteellisen tutkimuksen perusmetodi, jota käytetään havaintojen keräämiseen tutkimuksessa (Vilkkä 2005, 37). Merleau-Pontyn mukaan tieteelliseen ajatteluun perustuvalla havainnoinnilla määritetään ja selvennetään itsellemme ja toisille olemassa olevaa ja siten havaittavissa olevaa maailmaa (Vilkkä 2006, 14). Havainnointi on hyvä valinta, jos on tarkoitus tutkia yksittäisiä ihmisiä ja heidän vuorovaikutustaan toisten ihmisten kanssa. Havainnointi sopii hyvin myös nopeasti muuttuvaan ympäristöön sekä lapsia ja nuoria koskevaan tutkimukseen. (Vilkkä 2006, 38.)

Havainnointi voidaan toteuttaa joko jäsennellynä tai vapaana havainnointina. Jäsennely menetelmä edellyttää koko havainnointiprosessin tarkkaa etukäteissuunnittelua ja analysoinnissa käytettävien mittareiden

määrittelyistä. Jäsennelty havainnointi toteutetaan usein rajatussa tilassa ja sitä käytetään enimmäkseen määrällisissä tutkimuksissa. Vapaa havainnointi on puolestaan laadullisen tutkimuksen menetelmä, jota käytetään esimerkiksi vuorovaikutusten ja kulttuuristen merkitysten tutkimisessa. (Vilkkä 2006, 38-40.)

Havainnointi sopii tilanteisiin, joissa tavoitteena on ollut luonnollisissa ympäristöissään elävien ja toimivien ihmisten kuvaaminen ja ymmärtäminen heidän omasta näkökulmastaan (Baker 2006, 172). Merleau-Pontyn mukaan luonnollinen ympäristö on se, jossa tutkittava asia tai ilmiö paljastuu. Näin ollen havaintoa arvioidaan aina suhteessa kokonaisuuteen, jossa havainto on tehty, eikä sitä saa irrottaa kontekstista (Vilkkä 2006, 14).

Jos tutkimusympäristö on tutkijalle ennestään tuntematon, tilanne itsessään saattaa vaatia tutkijaa omaksumaan täydellisen tarkkailijan roolin (Baker 2006, 173).

Martti Grönfors on jaotellut havainnointitavat sen mukaan, miten paljon tutkija osallistuu kohteensa toimintaan havainnoinnin aikana. Nämä neljä tapaa ovat tarkkaileva havainnointi, osallistuva havainnointi, osallistava havainnointi ja piilohavainnointi. (Grönfors 1982, 87-98.)

Tässä tutkimuksessa tutkija pysytteli ulkopuolisena eikä osallistunut tutkimuskohteen toimintaan. Tarkkailevassa roolissa toimivan tutkijan vahvuutena on poissaolevuus. Voidaan olettaa, ettei hänen läsnäolonsa vaikuta havainnointitilanteeseen ja informanttien käyttäytymiseen. Lapsien ollessa tutkimuskohteena voidaan ajatella tutkijan oman käsitekehikkonsa lävitse keräämän tiedon olevan luotettavampaa kuin suoraan lapsilta kerätyn informaation.

Pirkko Anttilan mukaan tarkkaileva havainnointi sopii erityisen hyvin tutkimuksiin, joissa halutaan selvittää miten ihmiset käyttäytyvät ja hallitsevat tilaa ympärillään. Lisäksi havainnointi on hyvä keino selvittää kohteen suhtautumista muihin ihmisiin, ympäröivään arkkitehtuuriin, kalustukseen ja esineistöön. (Vilkkä 2006, 43.)

Kvantitatiiviseen havainnointiin on kehitetty seating sweeps-menetelmä. Se on saanut alkunsa Kanadassa mittavan yleisten kirjastojen tilojen ja palveluiden käyttöä selvittäneen tutkimuksen yhteydessä. Kyseisen tutkimuksen ydin oli lomake, jolla kartoitettiin asiakkaiden kirjastonkäyttöä. (Leckie & Hopkins, 2002.)

Suomessa tätä menetelmää on käytetty vasta vähän kirjaston käyttöä koskevissa tutkimuksissa. Tampereen yliopiston kirjastossa menetelmällä kartoitettiin kirjaston tilojen käyttöä vuonna 2009 (Lehto; Mäkelä; Nissilä, 2009). Marianne Honkala (2008) on käyttänyt lähikirjaston käyttöä koskevassa tutkimuksessaan tätä nimenomaista menetelmää yleisen havainnoinnin ja havainnointipäiväkirjan rinnalla. Hän käytti menetelmästä suomenkielistä termiä ”olinpaikkakartoitus”. (Honkala 2008, 36.) Jatkossa käytän tätä termiä valitsemastani havainnointimenetelmästä.

Henkilökunnalle kerrottiin etukäteen tutkimuksesta ja havainnointikierrosten ajankohdista. Asiakkaille havainnoinnista ei tiedotettu, sillä tämän olisi voinut olettaa vaikuttavan asiakkaiden käyttäytymiseen ja siten vääristävän tuloksia. Kirjasto on julkinen tila, joten tilassa tapahtuvassa tutkimuksesta ilmoittaminen ei ollut välttämätöntä. Suomen järjestyslaki määrittelee julkisen alueen esimerkiksi tieksi, jalkakäytäväksi, toriksi, puistoksi, urheilukentäksi tai muuksi vastaavaksi taajama-alueeksi. Yleisellä alueella voidaan tarkoittaa myös virastoa, toimistoa, liikenneasemaa, kauppakeskusta tai muuta vastaavaa rakennusta, joka on yleisön käytettävissä. (Järjestyslaki 27.6.2003/612)

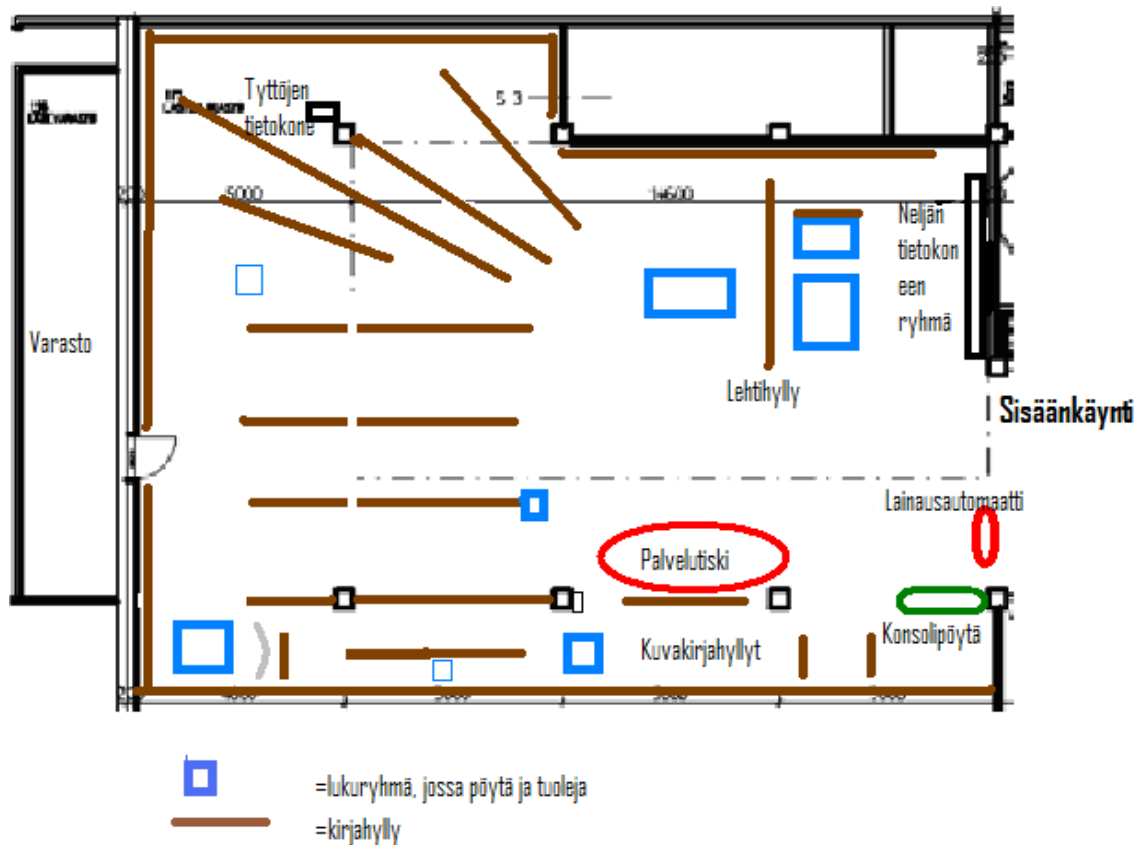
Kuten aikaisemmin tuli esille, olinpaikkakartoituksessa toimiva lomake on tärkein edellytys onnistuneelle aineistonkeruulle. Oman lomakkeeni koostamisessa huomioin asiakaskunnan, osastolla tarjotut palvelut ja tilat. Lomakkeen taulukkoihin merkittiin juoksevilla numerolla asiakkaiden taustatiedot, heidän sijaintinsa osastolla, tekeminen sekä mukana oleva omaisuus. Lisäksi asiakkaat sijoitettiin heitä merkitsevällä numerolla lastenosaston pohjapiirrokseen. Lomakkeen taulukossa oli tilaa 30 asiakkaalle. Lomakkeen luomisessa käytin pohjana Honkalan (2008) tutkimuksessaan käyttämää olinpaikkakartoituslomaketta.

Pellegrinin (1996) mukaan tutkijan on suunniteltava etukäteen otanta, eli päätettävä säännöt joiden mukaan hän poimii havaintonsa, jotka muodostavat hänen tutkimusaineistonsa ja joiden pohjalta johtopäätökset tehdään (Niiranen 1999, 242).

Havainnointikierrokset tehtiin kuutena päivänä, kolmen viikon ajan maanantaisin ja tiistaisin. Havainnointipäivät vuoden 2010 puolella olivat 20 ja 21 joulukuuta. Tammikuun 2011 aikana havainnointi suoritettiin 10, 11, 17 ja 18 tammikuuta. Kierroksia osastolla tehtiin neljä havainnointipäivää kohden seuraavina kellonaikoina: 12.00, 14.15, 16.15 ja 18.30, jokaisen kierroksen kesto oli puoli tuntia. Valitsemalla kyseiset aukiolotuntien ajankohdat pyrittiin saamaan osaston käytöstä ja asiakaskunnasta mahdollisimman kattava otos. Kellonaikojen valinta perustui ennen havainnointikierroksia lastenosastolla vietettynä aikana tehtyihin huomioihin asiakasvirran muutoksista. Joulukuussa havainnointipäivät olivat jouluviikolla, kun taas tammikuun havainnointipäivät olivat arkiviikkojen aukiolopäiviä.

Kierroksilla kiinnitettiin huomio ainoastaan niihin asiakkaisiin, jotka havainnoijan mielestä olivat korkeintaan viisitoistavuotiaita. Iän arvioiminen oli haastavaa, minkä vuoksi otokseen on voinut joutua joitakin haluttua vanhempia asiakkaita. Osa asiakkaista on myös saatettu arvioida ulkonäkönsä puolesta liian vanhoiksi kuuluakseen tutkimuksen perusjoukkoon, vaikka he todellisuudessa olisivatkin kuuluneet tutkimuksessa haettuun ikäryhmään.

Kaikki kierrokset suoritti yksi henkilö. Havainnointi aloitettiin saapumalla osastolle ulkotakki päällä, jotta mahdollisuus tulla luetuksi osaksi henkilökuntaa pienentyisi. Havainnointi suoritettiin siten, että aluksi osasto kierrettiin kokonaisuudessaan läpi lähtien kuvakirjaosastolta ja jatkuen myötäpäivään lehtihyllyille (kuva 1). Sen jälkeen havainnointia jatkettiin asettumalla osastolle siten, että tilaan saapuvat lapset oli helppo huomata.



Kuva 1. Lastenosaston pohjapiirros

Tekemisistä kirjattiin muistiin se, minkä havainnoitsija koki asiakkaan ensisijaiseksi tekemiseksi. Keskustelemista ja neuvon kysyminen kirjattiin aina muun mahdollisen tekemisen lisäksi.

Havainnoinnissa ei huomioitu vierailun kestoa eikä myöskään asiakkaiden siirtymistä paikasta toiseen. Tämä rajausta oli välttämätön, sillä lapsiasiakkaat saattoivat liikkua osastolla hyvinkin paljon. Yhden havainnoijan olisi ollut vilkkaina aikoina mahdotonta seurata yksittäisen asiakkaan kaikkia liikkeitä.

Ongelmallisia olivat ne tilanteet, joissa osastolle saapui kerralla vähintään kymmenkunta lasta. Tutkijan piti olla nopea saada kaikki tulijat kirjattua ylös ja seurattua, minne kohtaa osastoa kukin suuntasi. Lapset saapuivat joukkoina usein iltapäiväkierrosten aikana, jolloin lapset tulivat todennäköisesti suoraan koulupäivän päätyttyä kirjastolle.

Lomakkeessa ilmeni etukäteistestaamisesta huolimatta joitakin puutteita. Kiireisimmän kierroksen aikana kävijämäärä oli kaksinkertainen lomakkeessa varattuun tilaan nähden, jolloin muistiinpanoja täytyi tehdä lomakkeen tyhjille kohdille. Kaikille osaston tapahtumille ei myöskään löytynyt paikkaa lomakkeessa. Tällaiset tekemiset listattiin muistiinpanoihin, joita kirjoitettiin lyhyesti jokaiselta kierrokselta. Varsinaista kenttäpäiväkirjaa ei kuitenkaan pidetty, vaan osastolla keskityttiin lomakkeen huolelliseen täyttämiseen.

9.3 Teemahaastattelu

Haastattelu on sosiaalinen vuorovaikutustilanne ja keskustelu, jolla on ennalta määrätty tarkoitus. Keskustelun tavoin haastatteluun sisältyy kielellistä ja ei-kielellistä vuorovaikutusta, joilla välitetään ajatuksia, asenteita, mielipiteitä, tietoa ja tunteita. Haastattelu on kuitenkin keskustelua päämäärähakuisempaa toimintaa, joka tähtää informaation keräämiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, s.41.)

Tutkijan käsitys todellisuuden luonteesta määrää, miten hän tätä tehtäväänsä lähestyy. Haastattelutilanne on haastattelijan alulle panema ja ohjaama ja lisäksi haastattelijan tehtävänä on ylläpitää haastateltavan motivaatiota. Haastattelijan ensisijainen tehtävä on välittää haastateltavan ajatuksia, käsityksiä, kokemuksia ja tunteita. Tietojen keräämisen pitäisi tehdä oikeutta haastateltavan kyvyille ja ajatuskuluille. Haastateltavan on puolestaan voitava luottaa siihen, että haastattelijä käsittelee annettuja tietoja luottamuksellisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 41-42, 53.)

Kieli on haastattelun tärkein työväline. Haastattelutilanteessa ollaan siis tekemisissä sanojen kanssa ja ne sisältävät aina riskin tulkintaongelmiin. Tämän takia haastattelijan täytyy testata laatimaansa haastattelurungon toimivuutta ja käyttämiensä termien yksiselitteisyyttä ennen oikeita haastattelutilanteita. Vielä tutkimushaastattelun aikanakin haastattelijan kannattaa varmistua siitä, että haastateltava on ymmärtänyt oikein kysymyksen

ja käytetyt termit. Näin lisätään tutkimustulosten validiteettia, eli kykyä mitata sitä mitä tutkimuksella oli alun perin tarkoituskin mitata. (Vilkka 2005, 104 -105, 161.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua. Metodissa on keskeistä, että tutkija poimii käsittelyyn tutkimuksen kannalta olennaiset teemat, joihin vastaaja antaa haastattelussa oman kuvauksensa. (Vilkka 2005, 101- 102.) Teemahaastattelussa vastaamisen vapaus antaa oikeuden haastateltavien puheelle, sillä vastauksia ei ole rajattu valmiisiin vaihtoehtoihin. Haastattelussa käydään läpi ennalta päätetyt teemat, joiden puhumisjärjestys on vapaa eikä teemoja välttämättä käsitellä kaikkien haastateltavien kanssa samassa järjestyksessä. Keskeisessä asemassa ovat ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamat merkitykset (Hirsjärvi ja Hurme 2001, 48).

Teemahaastattelua suositellaan käytettäväksi silloin, kun tutkittavasta aiheesta ei ole vielä paljon tietoa (Hirsjärvi & Hurme 2001,35). Tämän perusteella menetelmä sopii hyvin tähän tutkimukseen, sillä Porin kaupunginkirjaston lapsiasiakkaiden kirjastonkäyttötavoista ei ole aikaisempaa tutkimustietoa.

9.3.1 Lasten ja vanhempien haastattelut

Haastattelut toteutettiin Porin pääkirjaston lasten ja nuorten osastolla kirjaston aukioloaikoina. Haastateltaville asetettuja ehtoja oli 4 – 15-vuoden ikä ja vanhempien läsnäolo. Haastattelija lähestyi sopivia haastateltavia kertomalla lastenosaston käyttöä kertovasta tutkimuksesta. Kaikki lähestytyt asiakkaat suostuivat haastatteluun.

Koska tutkimukseen halutut vastaajat olivat alaikäisiä, haastattelija valitsi mukaan ainoastaan lapsia, joilla oli mukanaan huoltaja. Huoltajan suostumuksella lapsi sai osallistua haastatteluun. Kysymys haastatteluun osallistumisesta osoitettiin aina lapselle, joka sai ensimmäisenä ilmaista halukkuutensa tai haluttomuutensa osallistua. Haastattelija kehotti myös vanhempaa mukaan tilanteeseen ja osallistumaan keskusteluun. Tällä tavoin

vanhempi toimi lapsen turvana uudessa tilanteessa, rohkaisi lasta keskusteluun sekä tarpeen tullen täydensi sitä, mihin lapsen oma sanavarasto ei riittänyt. Jokaiselle vastaajalle annettiin palkkioksi kirja. Kukaan mukaan pyydetyistä asiakkaista ei kieltäytynyt haastattelusta, vaikka jotkut lapset rohkaistuivat vasta vanhempien innostettua lasta. Haastattelija kuitenkin korosti näissä tilanteissa haastattelun vapaaehtoisuutta.

Yhteensä haastateltiin 10 lasta. Suurimmalla osalla heistä oli haastattelutilanteessa vanhempi mukanaan. 3 lapsista osallistui haastatteluun itsenäisesti, vanhemman kuitenkin tarkkaillessa kuuloetäisyydellä. Nuorin haastateltava oli iältään viisi vuotta ja vanhin viisitoista. Haastattelujen pituudet vaihtelivat siten, että lyhimmillään haastattelu kesti 8 minuuttia ja pisimmillään 27 minuuttia. Ennen varsinaisia haastattelukysymyksiä lapsilta kysyttiin nimi, ikä ja harrastukset.

Sermin takana sijaitsevan lukuryhmän ympäristö oli yleensä hiljainen ja sopiva haastattelulle. Vaikka osaston melutaso saattoi nousta hetkellisesti, ei se haitannut kertaakaan haastattelujen kulkua. Haastattelut etenivät lähes jokaisen lapsen kohdalla laaditun teemahaastattelurunkoa mukaillen, eikä teemojen käsittelyjärjestys juurikaan vaihdellut.

Haastattelut tallennettiin digitaalisella sanelukoneella. Haastattelut tehtiin lasten osastolla, lasten kaunokirjanurkkauksessa sijaitsevan lukuryhmän ääressä. Tilanteista haluttiin näin tehdä haastateltaville mutkattomia osallistua. Lisäksi voitiin olettaa, että osasto on lapsiasiakkaille jo ennestään tuttu. Tuttu ympäristö on tärkeä haastattelun onnistumiseen vaikuttava tekijä, kun haastateltavat ovat lapsia (Kirmanen 1999, 203).

9.3.2 Henkilökunnan haastattelu

Tutkimusta varten haastateltiin myös kahta työntekijää, jotka työskentelevät Porin pääkirjaston lastenosastolla. Molemmilla on pitkän linjan kokemus kyseiseltä osastolta ja heidän näkökulmansa lasten kirjastopalveluista haluttiin

tuoda lapsiasiakkaiden näkemysten rinnalle. Haastattelun teemat olivat samat kuin lapsille tehdyissä haastatteluissa. Haastattelupaikkana molemmissa haastatteluissa toimi lasten osaston kahvihuone. Haastattelut olivat kestoiltaan 27 minuuttia ja 57 minuuttia.

10 TUTKIMUSTULOKSET

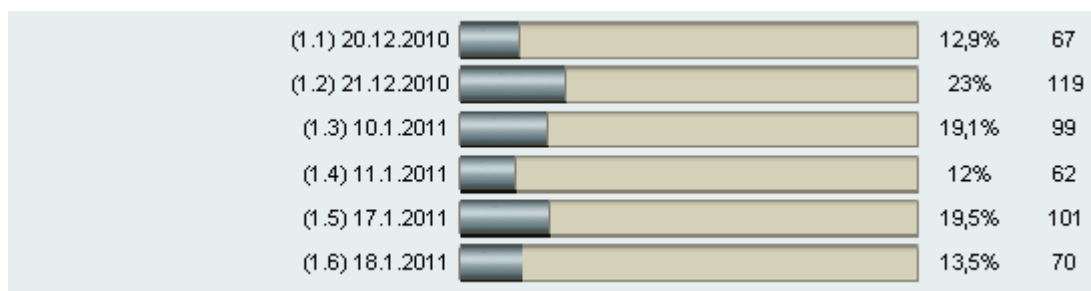
10.1 Havainnointikierrokset

Lomakkeisiin kerätyn datan käsittelyssä käytettiin webropolia, joka on tiedon tilastolliseen analysointiin kehitetty internetissä toimiva käyttöympäristö. Analysointivaiheessa ohjelmalla tehtiin olinpaikkakartoituslomakkeesta sähköinen versio. Tämän jälkeen tiedot siirrettiin paperilomakkeista siten, että jokaisen havainnoidun lapsen tiedot syötettiin omaan sähköiseen lomakkeeseen. Tietoa saatiin kerättyä yhteensä 518 asiakaskäynnistä.

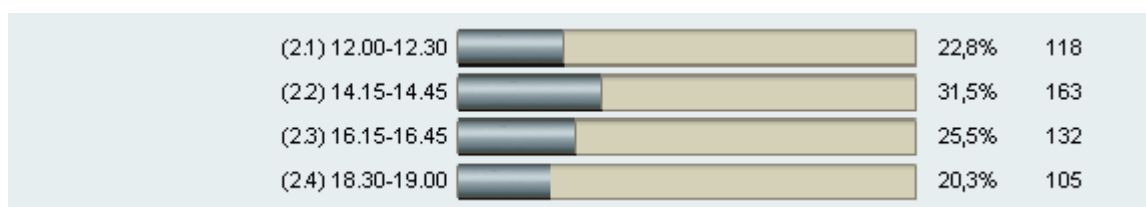
Ohjelma järjesti tiedon automaattisesti pylväiksi, joita silmäilemällä tehtiin määriin liittyviä havaintoja aineistosta.

Eniten kävijöitä havainnoitiin 21.12 ja 17.1. Joulukuun vilkkaimpana havainnointipäivänä koulun päättyminen ja loman alkaminen saattoi olla syynä runsaalle kävijämäärälle. Kävijät jakaantuivat lähes tasan maanantai- ja tiistaipäiville. Iltapäiväkierrokset olivat vilkkaimpia, ja eniten kävijöitä havainnoitiin klo 14.15 – 14.45 tehdyillä kierroksilla (kuvat 2, 3 ja 4.) Oletettavasti tämä johtui siitä, että osalla alakouluikäisistä lapsista päättyi koulu tuohon aikaan päivästä, ja he suunnistivat ryhmänä kirjastoon.

Kuva 2. Havainnointipäivämäärät



Kuva 3. Havainnointikierrosten kellonajat

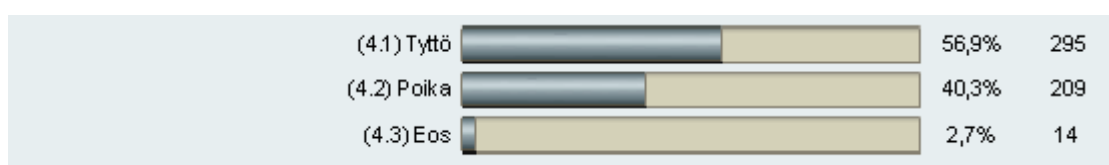


Kuva 4. Havainnointikierrosten viikonpäivät

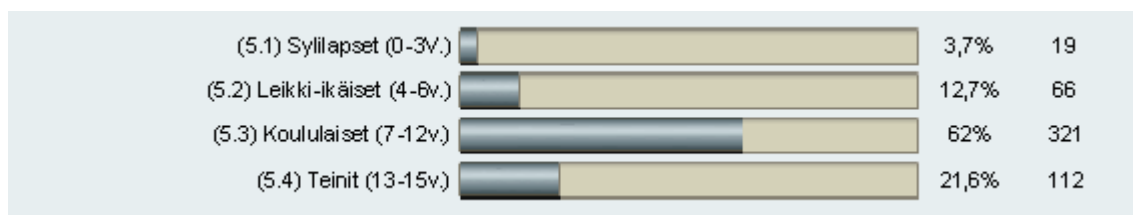


Tutkimusaineistoa tarkastelemalla selvisi, että tytöt kävivät poikia useammin kirjastossa. Sylilasten sukupuolta ei aina pystytty päättämään, ja heidät merkittiin kohtaan "ei osaa sanoa". Suurin kirjastoa käyttävä ikäryhmä on koululaiset, joita oli 321 kaikista lapsista. Toiseksi suurin ikäryhmä oli teini-ikäiset, joita osastolla kävi 112. Leikki-ikäisiä havainnoitiin 66 ja sylilapsia 19.

Kuva 5. Asiakkaiden sukupuoli



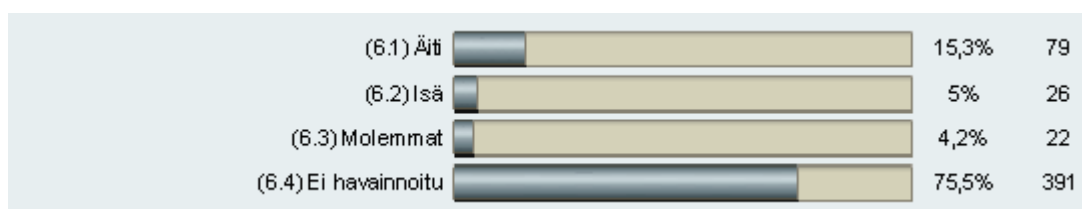
Kuva 6. Asiakkaat ikäryhmittäin



Valtaosa havainnoiduista lapsista käytti kirjastoa itsenäisesti, eikä vanhempaa ollut mukana ollenkaan. Mukaan ei laskettu niitä vanhempia, jotka kävivät osastolla ainoastaan hakemassa lapsen, sillä näissä tapauksissa vanhemman ei katsottu osallistuneen kirjastonkäyttöön lapsen kanssa. Lapset kävivät osastolla useammin äidin kuin isän seurassa.

Koska havainnoija ei voinut olla varma lapsen ja aikuisen keskinäisestä suhteesta on mahdollista, että isäksi tai äidiksi on lukeutunut käytetyllä menetelmällä esimerkiksi lapsenhoitaja, sukulainen tai lapsen kaverin vanhempi.

Kuva 7. Mukana ollut huoltaja



Yleisin sijainti osastolla oli neljän tietokoneen ryhmä. Konsolipelipöytä ja kuvakirjahyllyt olivat järjestyksessä seuraavaksi yleisimpiä. Kaikki kolme eniten käytettyä aluetta ovat osaston etualalla, heti osastolle saavuttaessa.

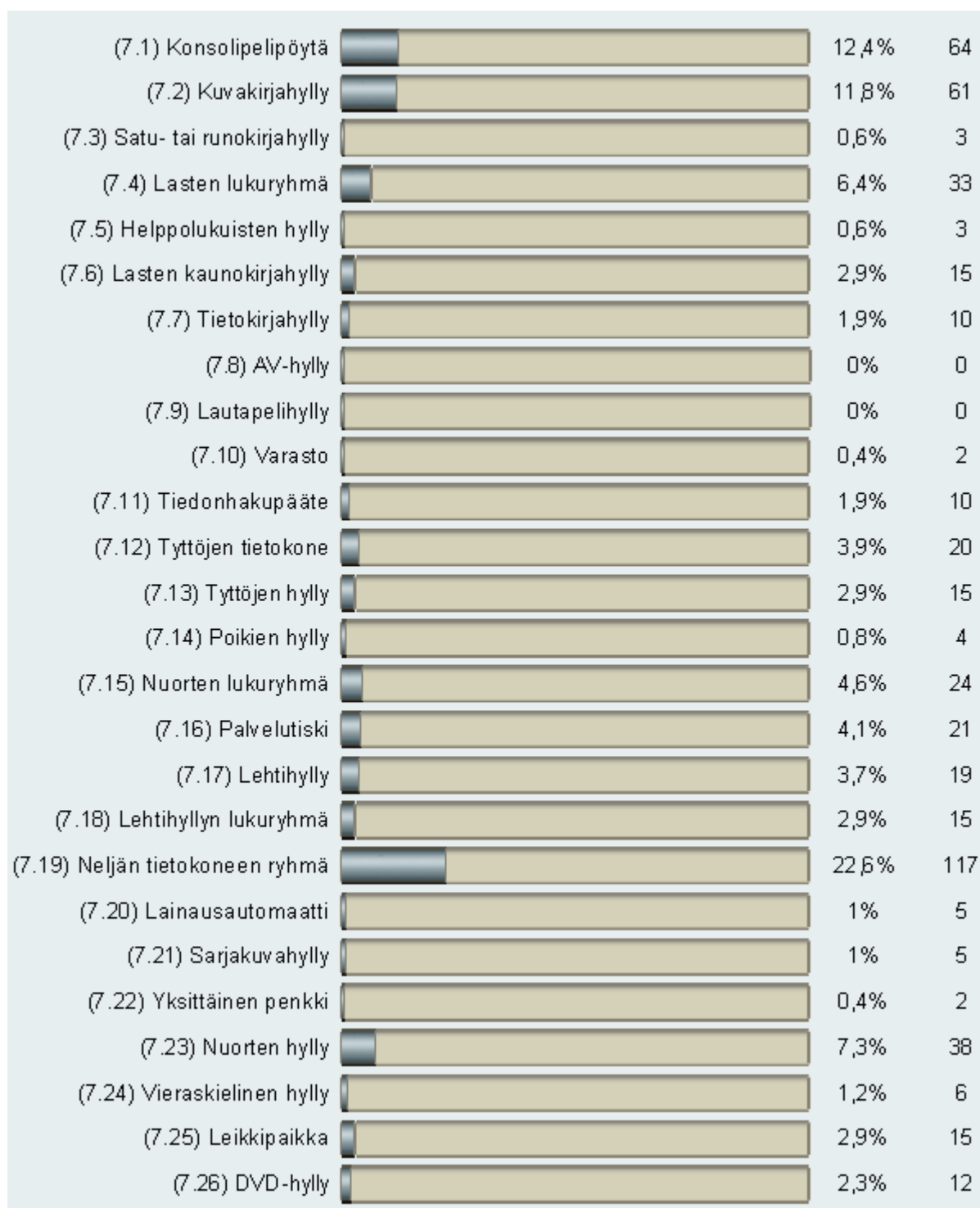
Nuorille tarkoitetut kirjat on jaoteltu genreittain, mutta kierroksilla ei merkitty asiakkaan tarkempaa sijaintia aihepiirien kohdalla. Tästä poikkeuksena lomakkeeseen merkittiin kuitenkin asiakkaan mahdollinen sijainti nuorten hyllyjen tytöille ja pojille suunnatuilla hyllyillä sekä uutuuskirjojen ääressä.

Ongelmallisia olivat palvelutiskiä koskevat merkinnät. Lapset kävivät usein vilkaisemassa osaston tiskille sijoitettuja ajanvarauslistoja ensimmäisenä osastolle tullessaan, minkä jälkeen he siirtyivät välittömästi joko käyttämään tietokonetta tai pelikonsolia. Havainnoitsija oli tietoinen tästä käyttäytymismallista ja valitsi näissä tapauksissa tekemiseksi tietokoneen tai pelikonsolin käytön. Tämän takia tiskille hetkittäin kertynyt ruuhka ei käy ilmi kerätystä aineistosta.

Nuorten alueella sijaitsevassa lukuryhmässä havaittiin 38 asiakasta, lasten lukuryhmissä asiakkaita havaittiin 33. Nuorten lukuryhmään kuului pöydän lisäksi neljä pehmustettua penkkiä. Osastolla oli viisi lapsille tarkoitettua lukuryhmää, joihin kuului pöydän lisäksi vähintään kaksi tuolia ja ne olivat selkeästi pienikokoisille käyttäjille mitoitettuja. Lehtiosastolla oli pöytäryhmä, jonka mitat sopivat nuorille ja aikuisille.

Lomakkeessa oli alun perin vaihtoehtoina 24 sijaintia lastenosastolla. Analyysivaiheessa satu- ja runohylly katsottiin mielekkääksi erotella omiksi sijainneikseen, samoin lehtiosaston lukuryhmä. Vaikka näille paikoille ei ollut alkuperäisen lomakkeen sarakkeessa paikkaa, oli asiakkaiden sijainnit mahdollista selvittää jälkikäteen tarkastelemalla osaston kartalle merkittyjä asiakasnumeroita (liite 3).

Kuva 8. Asiakkaiden sijainti osastolla



Selvisi, että lastenosastolla yleisimmin tapahtuva toiminta on keskusteleminen toisen asiakkaan kanssa (taulukko 8). Yhteensä 196 asiakasta jutteli toiselle tilassa olleelle lapsiasiakkaalle tai aikuiselle. Vaikka ääntä osastolla oli paljon, äänenkäyttö oli vain harvoin tavallista keskustelua äänekkäämpää tai varsinaisesti häiritsevää. Keskusteleminen tapahtui usein samanaikaisesti jonkin muun toiminnan yhteydessä, jolloin tämä toinen tekeminen merkittiin lomakkeeseen keskustelun lisäksi. Myös lapsen kysyessä neuvoa henkilökunnalta tai toiselta asiakkaalta merkittiin ylös lapsen pääasiallinen tekeminen kysymisen lisäksi.

Toiseksi yleisimmät tekemiset liittyivät kirjaston tarjoamiin palveluihin. Lapset etsivät osastolta kirjaston aineistoa ja käyttivät kirjaston tietokonetta yhtä usein, molempia toimintoja kirjattiin 123. Osastolla lukevia asiakkaita havainnoitiin 64.

Pelaaminen sisälsi sekä konsolipelien että lautapelien pelaamisen. Suurin osa pelaajista pelasi konsolipelejä ja kirjaston lautapelejä pelasi vain muutama 57 pelanneesta lapsesta. Lapsista 50 vietti tilassa aikaa istuen tai seisoskellen.

Lapsista 36 kiersi osastoa vanhemman kanssa. Näissä tapauksissa vanhemmat usein selailivat kokoelmaa ja etsivät lasta tai itseään kiinnostavaa materiaalia tai kuluttivat aikaa osastolla. Sylilapset olivat usein koko käynnin ajan lastenvaunuissa ja heidän kohdallaan kiertäminen vanhempien seurassa oli kuvaavin toiminta.

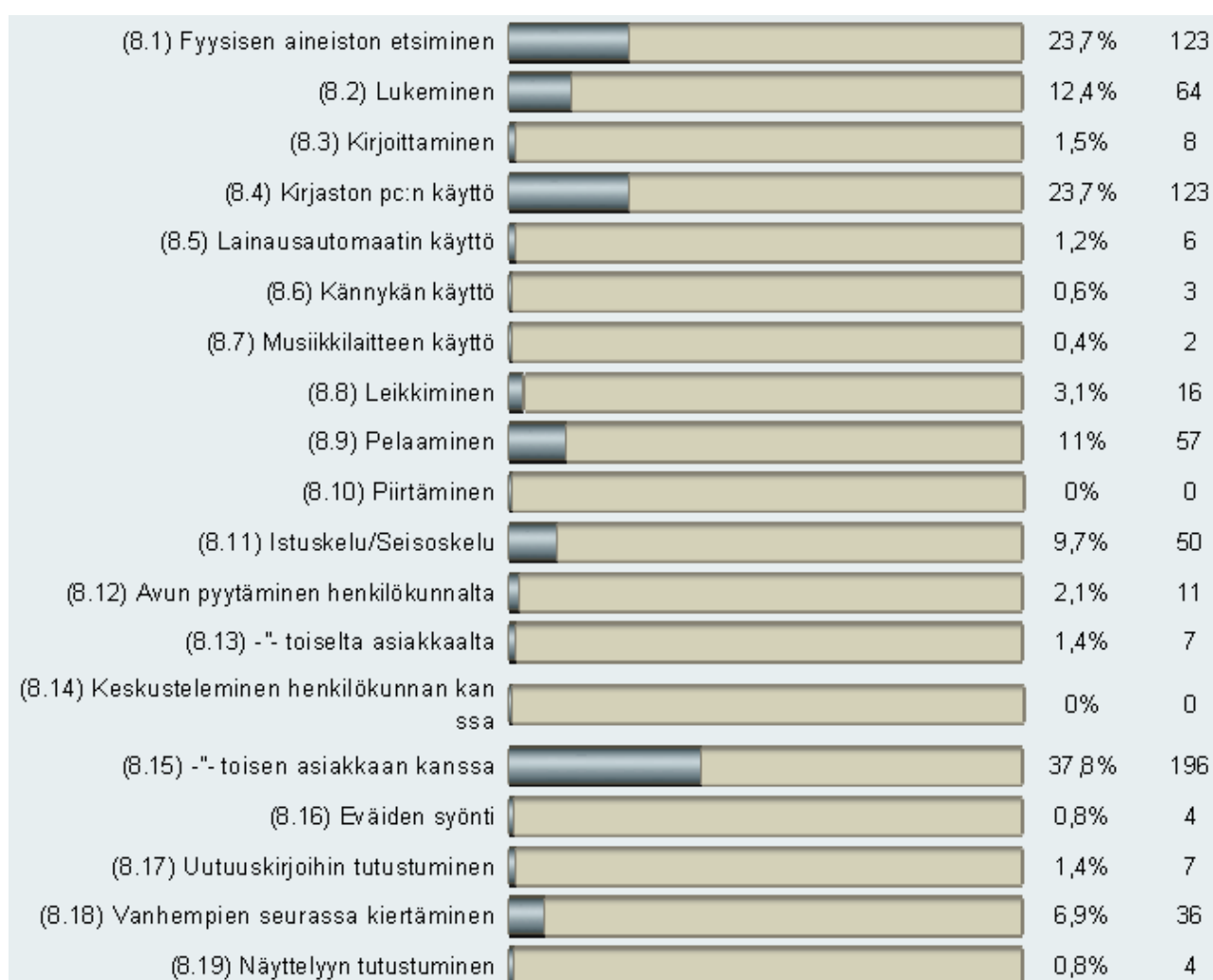
Kirjastotilassa oli osan ajasta esillä Cygnaeuksen koulun taideluokan näyttely. Tämän lisäksi tilassa on jatkuvasti esillä vanha vitriinissä oleva linnaveistos. Myös linnan tutkiminen luettiin näyttelyyn tutustumiseksi.

Havainnointilomakkeessa oli 18 eri toimintavaihtoehtoa. Analyysivaiheessa pelaaminen ja leikkiminen erotettiin omiksi toiminnoikseen, koska tällä tavoin saatiin tarkempi käsitys molempien toimintojen yleisyydestä. Pelaaminen oli toimintona huomattavasti leikkimistä yleisempää ja siksi nämä toiminnot olisi ollut harhaanjohtavaa yhdistää. Konsolipelien pelaajat oli mahdollista jäljittää jälkikäteen sarakkeeseen tai karttaan merkityn sijainnin perusteella (ks. liite x).

Loput pelaaminen/leikkiminen-kohtaan merkityistä lapsista pääteltiin sijainnin ja muistiinpanojen perusteella kuuluvaksi jompaankumpaan ryhmään.

Lomakkeessa ei ollut omaa kohtaa häiriökäyttäytymiselle eikä osastolla pyörähtämiselle. Osa lapsista tuli osastolle, vilkuili hetken ympärilleen ja lähti saman tien pois. Tällaiset lapsia ei merkitty lomakkeeseen.

Kuva 9. Toiminta tilassa



Suurimmalla osalla asiakkaista ei havainnointihetkellä nähty mitään vaihtoehtona tarjotusta omaisuudesta. Osastoa kierrettäessä penkeillä ja lattialla näkyi kuitenkin reppuja, laukkuja, kännyköitä ja ulkovaatteita, joiden omistaja oli todennäköisesti tuona hetkenä osastolla mutta näitä tavaroita ei voitu liittää varmasti kehenkään tiettyyn asiakkaaseen.

Yleisin lapsilla mukana ollut omaisuus oli reppu tai laukku, joita havaittiin 134 lapsella. Lastenvaunut tai -rattaat olivat toiseksi yleisin omaisuus. Mukaan laskettiin sekä ne vaunut, joissa sylilapsi itse oli että ne vaunut, jotka vanhemmat toivat tyhjinä osastolle.

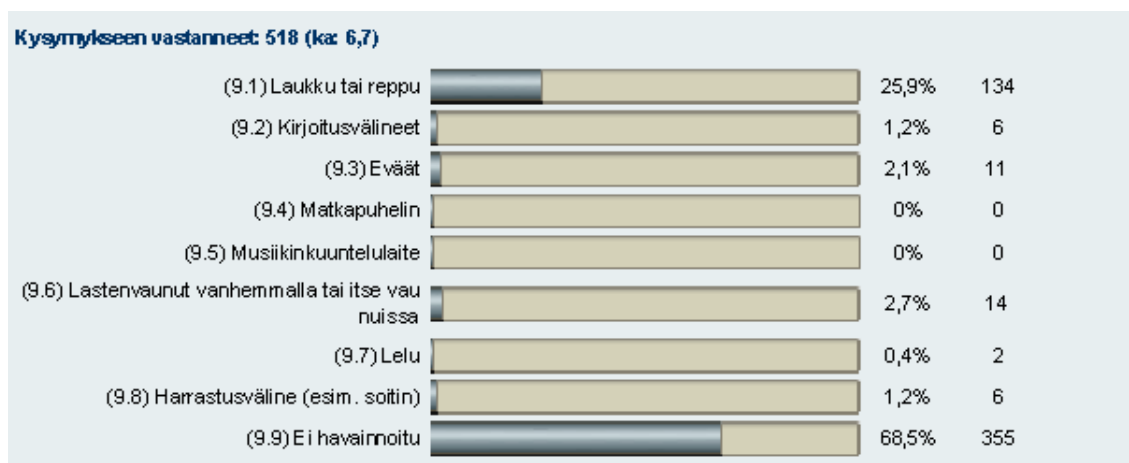
Eväitä oli mukana 11 lapsella. Eväiden syönti sallitaan lastenosastolla, koska henkilökunnan mukaan moni lapsista tulee kirjastoon suoraan koulusta. Lapset saattavat odottaa vanhempia useita tunteja ja tämän takia välipalan syöntiin suhtaudutaan ymmärtävästi. Tietokoneiden ääressä syöminen ja juominen on kuitenkin kielletty. Kirjastossa ei ole erillistä eväiden syöntiin varattua tilaa.

Kirjoitusvälineet olivat esillä kuudella lapsella. Saman verran osastolle tuotiin erilaisia tilaa vieviä harrastusvälineitä, joita olivat muun muassa sählymaila, erilaiset soitinkotelot ja öljyväripakki.

Vain kahdella lapsella havaittiin lelu, joka oli varmuudella hänen omansa. Osastolla on paljon lasten käyttöön tarkoitettuja leluja ja useimmissa tapauksissa lasten leikeissään käyttämät pehmoeläimet näyttivät olevan kirjaston lelulaatikosta napattuja.

Lemmikkien tuonti kirjaston sisätiloihin oli kielletty, eikä niitä havaittu kertaakaan. Sen sijaan kännykän käyttö tai musiikinkuuntelulaitteen käyttö ei ole kokonaan kiellettyä lastenosastolla. Tässä kohti tuloksissa on virhe, sillä kaksi lapsista käytti musiikkilaitetta ja kolme lapsista puhui puhelimeen (kuva 9). Havainnoitsijan on siis täytynyt nähdä lapsilla vähintään kaksi musiikinkuuntelulaitetta sekä kolme matkapuhelinta.

Kuva 10. Kirjastokäynnillä mukana ollut omaisuus



Etukäteen päätettiin, että osastoilla vierailevat asiakasryhmät on mielekästä käsitellä ryhminä. Yleensä ryhmäkäynnit ovat ohjattuja tai järjestettyjä siten, että kaikki ryhmän yksilöt osallistuvat samaan toimintaan. Tämän takia ryhmän jäsenten käsittelyä yksittäisinä asiakkaina ei katsottu tarpeelliseksi.

Havainnointiaikojen puitteissa osastolla vieraili vain yksi ohjattu ryhmä. Tiistaina 18.1 kello 12.15 tilaan saapuu noin viidentoista hengen yläkoululuokka kuuntelemaan kirjavinkkausta. Ryhmä asettuu nuorten lukuryhmän luo kuuntelemaan vinkkaavaa virkailijaa. Osastolla on tuona aikana viisi muuta asiakasta.

Havaintokierrosten aikana tehtiin jonkin verran myös vapaita muistiinpanoja. Niistä selvisi, että kuvakirjahyllyillä käytiin usein vanhempien kanssa. Alueella oli iltaisin usein kokonaisia perheitä, jolloin tila saattoi ajoittain käydä ahtaaksi.

Naulakot olivat osin käytössä, mutta lasten osastoilla oli usein tavararöykkiöitä, jotka peittivät alleen istumapaikkoja tai lattiapinta-alaa. Myös arvokkaita esineitä, kuten kännyköitä, näkyi jonkun verran esillä vartioimattomissa nurkkauksissa. Roskia osastolta löytyi satunnaisesti.

Osastolla vieraili kierrosten aikana koululuokka ja partioryhmä. Koska ryhmien lapset käyttivät näissä tapauksissa kirjastoa itsenäisesti, havainnoitsija käsitteli lapset yksittäisinä asiakkaina eikä yhtenä ryhmänä.

Tietokoneet olivat kovassa käytössä ja tytöt ja pojat käyttivät niitä lähes yhtä usein. Huomionarvoista oli, että eräässä tapauksessa kirjastoon saapunut poikajoukko kääntyi harmistuneena osaston oviaukolta, kun näki tietokoneet varattuina. Tämä herättää epäilyksen, että ainakin näiden poikien pääasiallinen kirjastokäynnin syy olisi ollut kirjaston koneiden käyttö.

Muutamia kertoja havainnoitsija kuuli vanhempien lapsilleen antamat ohjeet kirjaston käytöstä. Opastus koski kirjojen käsittelyä, käyttäytymistä ja lainausautomaatin käyttöä.

Havaintokierrosten aikana muutama aikuinen vaikutti kiinnostuneen havainnoitsijan tekemisistä, mutta kertaakaan ei tultu tiedustelemaan tarkemmin muistiinpanojeni tarkoitusta.

10.2 Haastattelut

Haastattelujen purkaminen aloitettiin litteroimalla kaikki 12 haastattelua. Tämän jälkeen teksteistä poimittiin keskeisiä ajatuksia haastattelurungon teemoihin liittyen. Analyysissä hyödynnettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, jossa aineisto ryhmitellään ja luokitellaan eri kategorioihin ja yhdistäviin tekijöihin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 101.). Haastattelut purettiin haastattelurungon teemojen avulla ja kertaamalla tutkimuskysymyksiä. Vastaukset liitettiin analysoinnin jälkeen tutkimuksen teoriaan.

10.2.1 Lapset

Haastatteluilla kerättiin aineistoa yhteensä kymmeneltä lapselta, joista osalla oli haastattelutilanteessa mukanaan huoltaja. Koska haastateltavat olivat keskenään hyvin erilaisia, esittelen heistä jokaisen lyhyesti. Jokaisen haastateltavan kohdalle on kirjoitettu kursiivilla vastaus kysymykseen ”Minkä takia te tulitte tänään kirjastoon?”. Tähti (*) kursivoidun vastauksen lopussa kertoo, että huoltaja on äänessä. Myös henkilökunnan haastatteluista poimitut lainaukset on merkitty samoin myöhemmin tässä kappaleessa.

Haastateltava 1.

Seitsemänvuotias tyttö, joka osallistui haastatteluun isän kanssa. Hän kertoi harrastavansa balettia.

Kirjoi. Lisää kirjoi

Haastateltava 2.

Yhdeksänvuotias tyttö, joka osallistui haastatteluun itsenäisesti. Hän kertoi harrastavansa uintia ja nypläystä.

*No meillä oli noit paljo luettui kirjoi ja sitte meiän piti palauttaa niitä.
Ja sitte äiti sano, et me voidaan lainata täältä pari kirjaa*

Haastateltava 3.

Viisivuotias poika, joka osallistui vaarin kanssa haastatteluun. Hän kertoi harrastavansa jääkiekkoa ja jalkapalloa.

Kattelemaan

Haastateltava 4.

Kahdeksanvuotias poika, joka osallistui haastatteluun itsenäisesti. Hän ei omien sanojensa mukaan ”vielä harrasta mitään”.

*No koska me.. meil ei ollu yhtään lainattua kirjaa, ku me palautettiin
ne jo kaikki jo silloin ehkä kaks viikkoo taakse päin*

Haastateltava 5.

Kuusivuotias poika, joka osallistui haastatteluun isänsä kanssa. Hän kertoi harrastavansa teatterikerhoa.

Hakemaan uusii kirjoja

Haastateltava 6.

Kymmenenvuotias poika, joka osallistui haastatteluun äitinsä kanssa. Hän kertoi harrastavansa karatea.

No lainattiin kirjoja

Haastateltava 7.

Viisitoistavuotias tyttö, joka osallistui haastatteluun äitinsä kanssa. Hän kertoi harrastavansa lukemista, uintia ja koiranhoitoa.

*No me käydään täällä kyl aika usein... Meil ei varsinaista syytä varmaan oo, et hän yleensä kattoo, et jos löytyy jotain sopivii kirjoja, niin tai jotain dvd:itä **

Haastateltava 8.

Yksitoistavuotias tyttö, joka osallistui haastatteluun itsenäisesti. Hän kertoi harrastavansa liikuntakerhoa.

Äiti oli lainannu..tai varannu jonkun kirjan ja sit me päästiin mukaan. Ja mä lainasin ainakin kolme kirjaa

Haastateltava 9.

Yhdeksänvuotias poika, joka osallistui haastatteluun äitinsä kanssa. Hän kertoi harrastavansa koripalloa.

Me tultiin tua.. kattoo näit kirjoj, kun mä en oo pitkään aikaan lainannu kirjoja, niin tultiin kattomaan ku... Mul oli tänään tos ympäristötiedossa läksyi tost Ahvenanmaasta, nii me tultiin kattomaan tänne sit...

Haastateltava 10.

Kymmenenvuotias tyttö, joka osallistui haastatteluun äitinsä kanssa. Hän kertoi harrastavansa kuvataidekoulua ja ratsastusta.

*Sano ny. Muuten vaan kirjoja lainaamaan. Tultiinko me lainaamaan kirjoja? **

Joo

Kaikki lapset mainitsivat kirjat haastatteluissaan. Niin kuin haastateltavien esittelyssä selvisi, monet lapset tulivat kirjastoon vanhemman mukana palauttamaan lainoja ja hakemaan uusia. Osa nimesi suosikkikirjasarjan tai kirjailijan. Kirjasarjoista mainittiin Risto Räppääjä, helppolukuisten Wernerisarja, Reuhurinteen ala-aste ja Kapteeni Kalsari. Lempikirjailijaksi eräs haastatelluista nimesi C.S Lewisin. Kiinnostaviksi aihepiireiksi mainittiin tekniikka ja ”kouluaineet”, millä haastateltava viittasi kouluaineiden aihepiireihin liittyviin tietokirjoihin. Eräs haastatelluista kertoi olevansa kiinnostunut ainoastaan sarjakuvien lukemisesta. Omaa kirjastokorttia ei kaikilla asiakkailta ollut, vaan lainatessa käytettiin vanhempien korttia.

Lapset lainaavat kotiin kirjojen lisäksi sarjakuvia, dvd-levyjä, pelejä, musiikkia ja äänikirjoja. Lehtiä luetaan paikan päällä kirjastossa. Myös kirjaston lautapeliä pelaaminen kirjaston tiloissa mainittiin.

Tietokonetta kirjastossa oli käyttänyt muutama, mutta wiitä ei ollut käyttänyt kukaan haastatelluista. Yhdelle haastatellulle wiin olemassaolo tuli uutena

tietona. Selvisi, että neljällä haastatelluista on mahdollisuus käyttää tietokonetta kotona tai jonkun tuttavan luona. Yhtä monella oli mahdollisuus pelata nintendo wiitä joko kotona tai kaverin luona.

Kirjaston internetsivuja oli käyttänyt varmuudella kaksi lasta. Toinen heistä mainitsi käyneensä nuorten sivuilla selailemassa kirjalistoja.

Pienempien lasten kohdalla aikuiset kertoivat, että he käyvät tiskillä yhdessä lapsen kanssa jos heidän on kysyttävä neuvoa henkilökunnalta. Yksi haastateltavista lapsista totesi käyvänsä tiskillä vain silloin, jos äiti on mukana.

Suurin osa lapsista ei ollut kysynyt neuvoa henkilökunnalta. Kaksi lapsista kertoi käyneensä tiskillä pyytämässä apua aineiston löytämiseen. Syynä avun pyytämiseen voi olla hankalalta tuntuva hyllyjärjestys:

Kyl se on ainakin mukavampaa löytää se kirja, ku tääl vaan etsii koko ajan

Avun tarve voi tulla myös tilanteessa, jossa hakukoneen mukaan aineiston pitäisi olla hyllyssä, muttei sitä kuitenkaan löydy. Kun haluttua kirjaa ei kerran etsintöjen jälkeenkään löytynyt, haastateltava kertoi sen olleen ”*tosi surullista*”.

Lastenosaston näyttelyitä kertoi tarkastelleensa neljä haastatelluista. Näyttelyistä mainittiin Cygnaeuksen koulun kuvataideluokan pystyttämä osastoa kiertävä näyttely, joka oli esillä haastatteluhetkellä. Lisäksi yksi lapsista muisti osastolla toteutetun Uppo-Nalle-näyttely. Eräs haastateltava vanhempineen muisteli niin ikään karhuaiheista näyttelyä, mutta epäselväksi jäi olivatko he käyneet juuri Uppo-Nalle-näyttelyssä.

Yksi haastatelluista oli joskus ollut itse mukana pystyttämässä tilaan rakennettua näyttelyä ja toisella oli ollut työ esillä kuvataidekoulun järjestämässä näyttelyssä.

Kysyttäessä kirjaston tapahtumiin osallistumisesta kukaan haastateltavista ei oma-aloitteisesti maininnut kirjavinkkausta. Monet mukana olleista vanhemmista kysyivät, mitä vinkkauksella tarkoitettiin. Kuvailun jälkeen osa

vanhemmista muisteli lapsensa osallistuneen kuvauksen mukaiseen toimintaan koulussa. Eräs haastateltavista lapsista kertoi koulussaan vierailleesta kauniista kirjavinkkarista, mutta totesi ettei vinkkaus ollut vaikuttanut hänen lukutottumuksiinsa.

Tällä hetkellä kukaan haastateltavista ei käy satutunneilla. Osa oli nuorempana osallistunut satutunneille, jos kirjastoon oli satuttu tulemaan niiden aikana.

Kävi ilmi, että asiakkailla oli vain vähän tietoa kirjaston tiloissa järjestettävistä tapahtumista. Vanhemmat kaipasivat näkyvämpää tiedottamista tapahtumiin liittyen. Eräs vanhemmista totesi, että lastenosastolta tuntuu puuttuvan kokonaan oheistoiminta.

Lapset käyvät paljon niillä hyllyillä, joissa on heitä kiinnostavaa aineistoa. Kolme lapsista mainitsi lempipaikakseen haastattelunurkkauksen, eli lasten kaunokirja-alueen. He kertoivat kiinnostavien kirjasarjojen löytyvän läheisiltä hyllyiltä. Lukuryhmän ääreen oli myös mukava tulla pelaamaan kirjaston lautapelejä kavereiden kanssa. Usein käydään myös sarjakuvahyllyillä ja dvd-hyllyillä.

Sisustusta ei ollut miettinyt monikaan lapsista aikaisemmin, mutta pohtiessaan asiaa haastattelun aikana lastenosasto todettiin mukavaksi ja viihtyisäksi paikaksi:

”Nallet ja nää kaikenmaailman jutut, niin ne sopii mun mielestä niinku lasten osastolle”

”Ainakin toi katto on kiva: mustaa ja punasta”

Eräs haastateltava oli pannut merkille, että lastenosasto on mitoitettu pienikokoisia käyttäjiä varten, vaikka osastolla vierailee lasten mukana paljon vanhempia. Hänen mukaansa aikuisille ei ole riittävästi istumapaikkoja:

Noi vanhemmat joutuu istumaan noihin lasten siihen pöytään. Ne on niinku ihan kumaras siel alhaalla, ku ne on niin matalat ne tuolit et ne joutuu olee sillai

Joitakin kertoja mainittiin korkean melutason vaikutus osaston viihtyisyyteen. Etenkin pienet lapset ja tietokoneen käyttäjät aiheuttivat haastateltavien mukaan melua osastolle. Toisaalta eräs lapsista ilmaisi tyytymättömyytensä osaston pitkästyttävään ilmapiiriin seuraavasti:

Ei mikään kauheen kiva, kun ei täällä koskaan tapahdu mitään

Suurin osa lapsista kuitenkin vaikutti tyytyväisiltä osaston ilmapiiriin luonnehtimalla sitä rauhalliseksi ja kivaksi. Valtaosa lapsista tiesi, ettei kirjastossa saa käyttää kovaa ääntä ja muutenkin käytöksen kuuluu olla sisätiloihin sopivaa.

Kirjastokäyntien useus vaihteli vastaajien kesken yhdestä viikosta reiluun kuukauteen. Kirjojen laina-ajan pituus jaksotti muutamalla kirjastokäyntejä, eli kirjastossa arvioitiin käytävän neljän viikon välein. Enemmistö kertoi kuitenkin käytävän kirjastoa useammin, arviolta kahden viikon välein.

Yksi lapsista kertoi käyvänsä pääkirjaston lisäksi myös kirjastoautossa, joka vierailee säännöllisesti koululla.

Monet lapsista kertoivat käyvänsä kirjastossa vanhemman seurassa. Eräs haastateltava kertoi tulevansa kirjastoon usein koulun jälkeen, jos kaveritkin tulevat.

Loma-ajoilla on vaikutusta kirjastokäynteihin. Silloin saatetaan käydä kirjastossa harvemmin, mutta käynnit ovat kestoaltaan pidempiä. Muutama haastateltujen vanhemmista kertoi, että tapana on napata tarvittavat kirjat mukaan ja jatkaa matkaa. Heille kirjasto ei ole ajanviettopaikka, joten tilojen arviointi oli heidän mielestään hankalaa.

Haastateltavat olivat tyytyväisiä kirjaston tarjoamiin aineistoihin ja kokoelman monipuolisuuteen. Kirjoja on paljon ja niitä on kiva viedä kotiin luettavaksi. Kysyttäessä parasta asiaa kirjastossa moni mainitsi nimenomaan kirjat:

Kirjat. Tän nimikin on kirjasto, niin täällä on nää kirjat

Kokoelman kuntoa kommentoi yksi haastateltava, joka oli lainannut kirjastosta rikkinäisen kirjan:

Niit vois vähän tarkistaa, et onks ne (kirjat) vähän repaleisia

Neljä haastatelluista kuvaili unelmien kirjastoa. Yhden mielestä tilassa voisi olla kukkasia ja toinen toivoi lisää lempisarjakuviaan, Aku Ankkoja ja Lucky Lukeja. Kirjastotilasta toivottiin tilavampaa ja erityisesti korkeutta saisi olla nykyistä enemmän:

” No vissiin sellanen, et se olis vähän korkeempi ja olis sellaset tikkaat joista pääsis sit ylimpään hyllykköön”

” Tossa olis toinen kerros ja sellaset liukuportaat mist pääsee sinne ylös.”

Tilaan liittyviä kehitysehdotuksia tuli muitakin. Varaston oviaukon päälle ripustettua kelloa toivottiin näkyvämmälle paikalle. Eräs lapsista visioi osastolle aitarakennelmia. Musiikinkuuntelupaikkaa toivoi osastolle kaksi haastatelluista. Lisäksi haikailtiin viihtyisien istumapaikkojen perään:

Siel voi olla niinku semmosii umpipehmeit nojatuolei mihin vois oikeen niinku sillai mennä sisään, et pää vain näkyis

Eräs lapsista oli jo pitkään ideoinut kirjastoon uudenlaisia tapahtumia. Hänen mielestään kirjastossa nuoret voisivat lukea vanhuksille kirjoja ja nuorille voitaisiin järjestää yöaikaan kirjastoseikkailu:

*Hän suunnitteli joskus kauheen pitkälle sitä, et hän tekis semmosen alotteen, että olis kiva kun suunniteltas joku kirjastoseikkailu, siis että olis yöllä täällä**

Moni lapsista arveli, että todennäköisin syy tulla kirjastoon on halu lukea, etsiä tai lainata aineistoja:

”Kirjastossa luetaan ja jos ei osaa lukea, niin sitten katotaan sitä kirjaa”

”No lainataan kirjoja vaikka”

”No lainaa kirjoja ja pelejä ja kaikenlaisia mitä täällä löytyy”

”Varmaan sen takia, et ne haluaa tulla kattoo kirjoja”

Lasten mukaan kirjastoon tullaan myös hakemaan viihdettä ja apua koulutehtäviin sekä käyttämään nettiä. Eräs lapsista pohti palvelujen maksuttomuuden vaikutusta kirjastonkäyttöön:

Tavallaan ilmanen, et ei niinku tarvii maksaa mitään niinku jos lainaa jonkun elokuvan, niin toi, ei tarvii maksaa mitään. Voi vaan korttii vilkuttaa, nii valmis

10.2.2 Henkilökunta

Haastateltujen mukaan pitkällä aikavälillä yksi suurimmista lastenosaston muutoksista on ollut aineistomäärän lisääntyminen. Painetuista aineistoista etenkin kuvakirjoja, vieraskielistä kirjallisuutta ja lehtiä on aikaisempaa enemmän. Toisen haastatellun kokemus oli, että äidinkieli ja kirjallisuusoppiaineen tulo peruskouluihin on lisännyt kirjan arvostusta ja lisännyt kirjastonkäyttöä.

Toisen haastatellun mukaan nuorten kirjallisuus on muuttunut siten, että nykyisin kirjailijat valitsevat tarkkaan kohderyhmänsä:

..Kun aikaisemmin tuntu, et kun on sisäinen pakko kirjottaa, niin sitten kirjoitettiin nuorten romaani ja se oli siinä. Et nyt mietitään hyvin tarkkaan se, et millasille lukijoille on tarkotettu

Aikaisemmin lastenosastolla käsikirjastolla oli suuri rooli. Tietokoneiden tulon myötä käsikirjastoa pienennettiin ja tällä hetkellä lasten osastolla ei enää ole käsikirjastomateriaalia, vaan suurin osa on laitettu lainattavaksi ja loput käsikirjakokoelmasta löytyy kirjaston musiikkiosastolta.

Av-aineistoa lainataan paljon. Nykyiset aineistoformaatit eivät kuitenkaan kestä kovaa käyttöä, etenkin dvd-levyt ja cd-levyt rikkoutuvat helposti.

Tietokoneet tulivat Porin kirjaston lastenosastolle 90-luvulla, taustalla oli ollut ajatus kaikkien lasten yhdenvertaisesta oikeudesta tietokoneeseen. Pelikoneiden muisteltiin olleen osastolla noin kymmenen vuotta. Tilassa on tällä hetkellä viisi internetpöytää, tiedonhakupääte ja kaksi pelikonsolia. Tietokoneet ovat tuoneet kirjastoon myös asiakkaita, joita kirjat eivät kiinnosta. Kuitenkin toivotaan, että lapset kiinnostuisivat nettisurffauksen lisäksi myös osaston kirjoista.

Internetin yleistyminen tiedonhankinnan kanavana on muuttanut tietopalvelutyötä. Kun enää ei tarvitse avustaa yksinkertaisissa tiedonhankintatehtävissä, henkilökunnalta vapautuu aikaa muihin tehtäviin:

Kun tuli netti, internet, niin tietopalvelukysymykset on muuttunu ninku tosi paljon. Et aikaisemmin meidän aika meni siihen, kun me etsittiin lapsille ku he teki kouluun esitelmää, niin haettiin niihin tietoo. Mut nyt ei juurikaan tarvita tän tyyppist toimintaa

Lasten kanssa voi joutua yllättäviin tilanteisiin, sillä he saattavat puhua avoimesti hyvinkin henkilökohtaisista aiheista. Henkilökunnan kysyessä lapselta kohteliaasti kuulumisia voi lapsi vasta kertomalla jonkin aran asian omasta elämästään.

Lapset saattavat olla ujoja, minkä takia henkilökunnan on oltava valppaana huomaamaan sanaton viestintä. Molemmat haastateltavat painottivat, että on itse oltava aktiivinen ja valmis hakeutumaan lasten pariin, jos nämä vaikuttavat siltä, että he tarvitsevat apua. Osaston asiakaspalvelutiskistä on haluttu luoda

helposti lähestyttävä niin, että jopa sen taakse olisi helppo tulla nykäisemään hihasta:

Kauheen tarkasti täytyy olla korvakuulosella, et vaikka oot sen näkönen, et mä teen nyt jotakin tärkeet, niin aina täytyy olla sillai, et kuulee ku joku sipisee.. Sen tähden mä halusin ton lainaustiskinkin tommoseks avonaiseks, et jollon sä voit tulla siihen vierelle kysymään... Koska tahansa voit tulla siihen viereen kuiskaamaan.. Mun mielestä meiltä uskalletaan kysyä, et lastenosastolle onkin varmaan valikoitunut semmost porukkaa, joka tykkää lapsist ja nuorist ja sillai

Lastenosastolla järjestyksenpito on yksi työtehtävä. Sillä pyritään yleiseen turvallisuuteen ja taataan kaikkien asiakkaiden viihtyminen.

Yhtä mieltä oltiin siitä, että erilainen kirjastossa tapahtuva oheistoiminta on lisääntynyt. Tähän syynä on tietokoneiden tulo kirjastoon, minkä seurauksena henkilökunnalla on aikaa järjestää aikaisempaa enemmän kirjavinkkauksia, kirjastonkäytön opetusta ja harjoittaa yhteistyötä ulkopuolisten tahojen kanssa:

Näit luokkii meil tulee ihan hirvittävästi luokkakäynneille... Emmä ny varmaan kauheesti liiottele, jos meil on tollast 30 tilaust tähän kahteen kuukauteen, täs tammi-helmikuussa, et meil on ihan hirvittävästi

Lastenosastolla vinkataan ahkerasti. Eri ikäryhmille vinkkaaminen on jaettu henkilökunnan kesken siten, että yhden vastuulla ovat sekä yläkoululaisten ja lukiolaisten vinkkaukset ja muut vinkkaavat päiväkodeille ja alakoululaisille.

Satutunteja osastolla on kerran kuussa. Silloin soitetaan lähitarhoihin, jotta he saavat tiedon tapahtumasta ja osaavat saapua paikalle.

Kirjailijavierailuja toteutetaan yhteistyössä koulujen kanssa. Haastateltava kertoi esimerkin, jossa koululaiset olivat tutustuneet etukäteen Kari Levolan tuotantoon ja keksineet kirjailijalle kysymyksiä. Haastateltavan kokemus oli, että tällä tavoin valmistautumalla kirjailijavierailuista saadaan puolin ja toisin paljon

irti. Tällaisella menettelytavalla kirjailijalle oletetaan saavan suurempi yleisö kuin pelkällä ilmoitustauluilmittelulla.

Kaikki tapahtumat järjestetään mieluiten kirjaston omissa tiloissa:

Me halutaan kuitenkin mainostaa tätä kirjastoo ja näit kirjoj mitä tääl kirjastossa on. Ja tätä paikkaa. Et me mielellään järjestetään kaikki täällä

Tiloihin kohdistui paljon muutostoiveita. Samalla kuitenkin tiedostettiin, että juuri niitä on erityisen hankalaa toteuttaa. Haastateltujen mielestä tilaa saisi olla enemmän, sillä tällä hetkellä osastolla ei ole riittävästi oleilupaikkoja. Osastolle kaivattiin lisää istuinryhmiä, tilaa lastenvaunuille ja ulkovaatteille sekä omaa wc-tilaa lapsille.

Myös erilaisten asiakkaiden huomioiminen on tilan puutteen takia suorastaan mahdotonta. Tietokoneen käyttäjille haluttaisiin sellainen oma tila, josta äänet eivät kantautuisi muille osaston alueille. Asiakkailta on tullut toiveita rauhallisesta työtilasta.

Nuorille ja vähän vanhemmillekin asiakkaille haluttaisiin tilaa, jossa voisi vapaasti keskustella ja oleskella rennosti:

Ois tosi kiva, ku meillä olis enemmän sellasia keskusteluryhmiä, et vois ihan niinku ryhmänä keskustella ilman, et aina tarvii käydä sanomassa et shh, hiljaa hiljaa... Jos ois jotenkin semmosii paikkoi, et mis vois lueskel lehtii ja vähän ottaa rennomman asennon ja nostaa jalat peffan alle ja muut semmost

Olis tosi kiva, jos jossakin vois kuunnella musiikkia ja lapsillekin vois lukee kirjoja jossain pehmeemmässä tilassa. Et vois niinku tosiaan viihtyy

Kokoelman karttumisella on ollut vaikutusta kirjastotilan kalustukseen ja tilan tunnun vähenemiseen:

Meil oli tilaa siis tosi paljon. Tääl oli enemmän istuinryhmiä ja pöytiä ja tuoleja oli eri paikassa. Meillä oli todella väljää täällä!

Kirjojen määrä on lisääntynyt niin hirveesti, niin sitten on muutama tämmönen sohvaryhmä jouduttu viemään pois

Osaston kalustus oli suurelta osin alkuperäistä. Tilassa olevat linna-veistos ja keinuhevoset ovat olleet osastolla jo usean vuosikymmenen ajan, eikä niitä asiakkaiden pyynnöstä ole viety tilasta:

Ku meil on ne kaks puuhevosta, niin joskus ne pois laittaa, ku mein mielestä ne on niin kauheen kuluneet, niin ei voinu. Ne oli pakko raahata takasi, ko lapset kyseli et mis on hummat, mis on hummat

Asiakkailta on tullut haastateltavien mukaan paljon positiivista tilaan liittyvää palautetta. He ovat luonnehtineet osastoa kodikkaaksi ja viihtyisäksi.

Eri-ikäiset asiakkaat käyttävät haastateltujen mukaan kirjaston palveluja ja tiloja eri tavoin:

Pienten lasten kans yleensä tullaan hakee kirjoja ja sit isommat tulee tän kuluttaa aikaa ja lukemaan siinä samassa tietenkin sitte

Eihän ihan pienet lapset tääl välttämättä kirjoja katso, et ne on aikuiset jotka valkkaa heille kirjoja

Haastateltavien mukaan osastolla käy varttuneempia asiakkaita kuin aikaisemmin. Nyt lastenosastolla vieraillaan vielä lukioikäisenä, kun aikaisemmin siinä iässä oltiin joko siirrytty aikuistenosastolle tai lukuharrastus lopetettu kokonaan.

Lapsille voi kirjastokäyntien yhteydessä olla tärkeää ottaa kontaktia aikuiseen. Haastateltava kertoi esimerkin, jossa vuosia kirjastossa käynyt asiakas halusi joka käynnillään keskustella juuri kyseisen kirjaston työntekijän kanssa.

Henkilökohtaisten suhteiden luominen lapsiin kannattaa. Lapset kokevat olevansa tärkeitä, jos henkilökunta muistaa heidän nimensä. Tällä on vaikutusta myös järjestyksenpitoon, sillä kehotuksella on erilainen teho, jos sen yhteydessä mainitaan lapsen nimi.

Osaston todettiin aikojen saatossa muuttuneen olohuonemaiseksi ajanviettopaikaksi ja ilmapiiriltään eloisammaksi:

Meil on varmaan parikymmentä lasta, jotka päivittäin käy täs päivittäin odottamassa, et vanhemmat hakee kun he koulun jälkeen tulee tän kuluttaa aikaa

Kyllä sillon kun uran alkua ajattelee, niin (tunnelma oli) aika paljon jäykempää ja lapsetkin oli varmaan hiljasempia.. Että kyllä tää nykyään on semmosta välitöntä tunnelmaa

Osastolla koettiin kirjaston tärkeäksi kirjaston perustehtäviin keskittyminen. On mielekästä keskittyä palvelemaan kirjastoon saapuvat mahdollisimman hyvin, sillä tyytyväinen asiakas levittää todennäköisesti tietoa hyvästä palvelusta lähipiirilleen. Toinen haastateltavista toivoi enemmän aikaa jalkautua asiakkaiden pariin ja palvella heitä kiireettömästi:

Ne on nämä asiakkaat, jotka tulee tuolta ovesta, niin ne me palvellaan mahdollisimman hyvin ja se sana kiertää ehkä sitä kautta.. (Jos) olis aikaa kulkeutua pienten lasten ja vanhempien paris niinku jutella ja esitellä ihan silleen face-to-face sillai niinku kahden kesken niit kirjoj, et enemmän vois kuluttaa niinku semmoseen aikaa.. Mä luulen, et asiakkaat arvostas sitä kovinkin paljon

Viihdettä ja korkeakulttuuria ei jaotella, vaan kirjastosta löytyy materiaalia moneen tarkoitukseen. Kirjastoa kuvailtiin viihtymisen ja oppimisen paikaksi. Tärkeimmän kirjastokäyntien syyn arveltiin olevan edelleen aineistojen lainaus:

Kai suurin osa kuitenkin tulee hakemaan kirjoja, haluaa lukea kotona kirjoja. Ja osa tulee tietenkin pakosta, kun koulusta on pakko tulla hakee kun luetaan joku tietty määrä

Aikapulan todettiin olevan rasite, joka estää erilaisten tapahtumien järjestämisen.

11 JOHTOPÄÄTÖKSET

Aineistokokoelma on säilyttänyt pitkään asemansa lastenkirjastopalvelujen keskeisimpänä osana. Teinilä (1990) on todennut kokoelman olevan ydin, joka tukee muita lastenkirjastotilassa tapahtuvia toimintoja. Tulosten valossa näyttää siltä, että kokoelmalla on vielä kahdenkymmenen vuoden kuluttuakin vankka rooli myös Porin kaupunginkirjaston lastenosaston toiminnassa. Etenkin haastatteluaineiston perusteella voidaan todeta, että kirjastoissa painetulla materiaalilla on suuri merkitys sekä lastenosaston asiakkaille että henkilökunnalle. Myös aineiston lainauspalvelu miellettiin tärkeäksi osaksi kirjaston toimintaa. Kokoelman ja lainauksen yhdistelmä on kirjaston perusidea.

Tämän lisäksi lapsille tarjotaan kirjastossa aikaisempaa enemmän erilaisia lisätoimintoja. Kortiston vaihtuminen tietokannaksi on nopeuttanut tiedonhakuja. Henkilökunnan mukaan lasten esittämät tietopalvelukysymykset ovat muuttuneet. Enää ei tulla kysymään kouluesitelmiin liittyviä kysymyksiä. Tietotekniikka on vapauttanut henkilökunnan aikaa muihin tehtäviin, minkä vuoksi kirjastossa voidaan tarjota nyt kirjastonkäytön opetusta ja kirjavinkkausta aivan eri mittakaavassa kuin aikaisemmin. Kirjavinkkaus ei haastateltujen keskuudessa ollut hyvin tunnettu toimintamuoto. Suurin osa lapsista ei muistanut osallistuneensa kirjavinkkaukseen ja vanhemmatkin halusivat kuulla mitä kirjavinkkauksella ylipäänsä tarkoitettiin. Kerran kuussa osastolla järjestetään satutunteja, joista ilmoitetaan lähistön lastentarhoihin. Kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin liittyy kiinteästi yhteistyö koulujen ja muiden paikallisten lasten ja nuorten kanssa toimivien tahojen kanssa. Lasten vanhemmat toivoivat, että kirjasto tiedottaisi nykyisistä tapahtumistaan aikaisempaa enemmän ja näkyvämmiin. Lapset toivoivat, että kirjastossa olisi vielä nykyistäkin enemmän erilaisia tapahtumia. Kuultiin muun muassa ehdotus yökirjastosta, jonka ideana olisi seikkailla kirjastossa sulkemisajan jälkeen.

Lapset kaipaavatkin elämyksiä ja yllätyksiä. Tästä kertoivat kirjastotilaan liittyvät toiveet, joiden mukaan kirjastossa kuuluisi olla jännittäviä paikkoja. Kirjastotilasta toivottiin niin korkeaa, että ylös päästäkseen tarvittaisiin liukuportaita tai tikapuita. Lastenosastolle toivottiin myös musiikinkuuntelulaitteita ja enemmän pehmeitä istuimia.

Lapset ovat kirjastonkäyttäjinä äänekkäitä ja se on heidän erityispiirteensä muihin kirjaston asiakasryhmiin nähden. Asiakkaan roolista huolimatta lapsiasiakkaat ovat ensisijaisesti lapsia. Tämän vuoksi heidän kohdallaan toimitaan joustavasti, eikä täydellistä hiljaisuutta voida esimerkiksi sylilasten kohdalla vaatiakaan. Äänenkäytön runsaus olisi hyvä huomioida tilasuunnittelussa, sillä osa lapsista kaipaa kirjastoon hiljaisuutta. Kirjastossa luetaan paljon ja lukijoille on annettava mahdollisuus keskittyä. Parasta olisi, jos erityyppisille kirjastonkäyttäjille voitaisiin järjestää erillisiä tiloja osastolla. Porin kaupunginkirjastossa lapsia ja nuoria palvelee sama osasto. Nuorten romaanit on lajiteltu omiin hyllyihinsä ja nuorille on nimetty oma lukuryhmänsä hyllyjen lähistöllä.

Kirjastotilassa oli eniten liikettä iltapäivisin. Valtaosa lapsista oli tuolloin ja myös muina havainnointiaikoina kouluikäisiä. Osastolla käytiin paljon myös iltaisin ja silloin näkyi paljon leikki-ikäisiä vanhempien kanssa. Suurin osa havainnoiduista lapsista käytti kirjastoa itsenäisesti.

Lapset liikkuvat tilassa paljon, ja he ovat kiinnostuneita toistensa tekemisestä. Lapset kerääntyivät seuraamaan kaverin pelaamista, tai he käyttivät joukolla tietokonetta.

Lapsissa on paitsi äänekkäitä ja liikkuvia, myös hiljaisia ja vetäytyviä lapsia. Yksi haastatelluista lapsista totesi itse olevansa ujo ja eräs toinen haastatelluista ujosteli niin paljon, että vanhempi vastaili suurimmaksi osaksi hänen puolestaan. Henkilökunta on tietoinen siitä, että lapsiasiakkaat saattavat olla arkoja. Asiakaspalvelutiski on avoin siten, että virkailijaa on helppo lähestyä tulemalla tiskin taakse. Henkilökunta myös tarkkailee lasten toimintaa ja hakeutuu sinne, missä avulle vaikuttaisi olevan tarvetta.

Havaintojen perusteella tietokoneiden käyttö ja fyysisen aineiston etsiminen olivat tilassa tapahtuvia yleisimpiä toimintoja. Haastateltujen lasten puheissa kirjaston aineistokokoelmalla oli tietokoneita ja konsolipelejä suurempi rooli. Tämä voi johtua siitä, että haastatteluihin valikoitui varsin nuoria käyttäjiä, koska haastateltavalla täytyi olla mukanaan huoltaja. Henkilökunnan mukaan nuoremmat lapset tulevat kirjastoon yksin tai vanhempien kanssa ja heidän pääasiallinen kiinnostuksen kohteensa ovat kirjaston kirjat. Isommat lapset sen sijaan tulevat henkilökunnan mukaan kuluttamaan osastolle aikaa ja lukemaan. Osalla lapsista oli mahdollisuus käyttää tietokonetta ja Nintendo Wiitä joko kotona tai jonkun tuttavan luona.

Eniten lapsia kiinnostava sijainti löytyi havainnointikierrosten perusteella tietokoneryhmän ääreltä. Myös konsolipelipöytä veti lapsia puoleensa. Haastatteluista lapsista kolme lasta kertoi lempipaikkansa olevan lasten kaunokirjanurkkaus. Dvd-hyllyt olivat paikka, jossa useat kertoivat vierailevansa jokaisella kirjastokäynnillä.

Henkilökunta on havainnut pitkällä aikavälillä osaston muuttuneen olohuonemaisempaan suuntaan. Henkilökunnan mielestä tilaan sopisi lisätä muun muassa ajanviettoon tarkoitettuja istuimia, joissa asiakkaat voisivat oleskella ja tuntea olonsa kotoisaksi. Ilmapiiri osastolla on muuttunut vuosien varrella vapaammaksi ja kirjasto toimii henkilökunnan havaintojen mukaan nuorille myös kohtaustapaikkana.

12 POHDINTA

”Usein on sanottu, ettei kirjastolla ole tulevaisuutta ilman lapsiasiakkaita, ja aivan äskettäin on havahduttu siihen, että kirjastolaitoksen tulevaisuus on myös nuorissa” (Jäppinen 2007, 22).

Tämän päivän lapset ovat niitä, jotka tulevat kirjastoon kahdenkymmenen vuoden päästä, jos kokevat kirjaston silloin itselleen tarpeelliseksi. Kirjaston on pidettävä huolta eri-ikäisistä asiakkaistaan siten, että siirtyminen lastenosastolta aikuistenosastolle tapahtuu luontevasti. Tällä hetkellä ollaan vielä sitä mieltä,

että useissa kirjastoissa nuoret ovat asiakasryhmä, jota ei palvella yhtä hyvin kuin muita asiakasryhmiä. Jos nuoret eivät löydä kirjastosta kiinnostavaa tekemistä, he saattavat jättää kirjaston eivätkä enää aikuisiällä palaa kirjaston käyttäjiksi. Yksi kirjaston tavoitteista on tukea elinikäistä oppimista, ja toteuttaakseen tämän kirjaston on kyettävä säilyttämään kontakti asiakkaisiinsa näiden eri elämänvaiheissa.

Kirjaston kaikki käytännöt eivät ota nuorten taipumuksia huomioon. Kirjasto saattaa tuntua hitaalta ja jäykältä, sillä lapset ja nuoret haluavat asioiden tapahtuvan nopeasti ja yksinkertaisin menetelmin.

Kirjastot ovat huomanneet nuorten kirjastonkäytön vähentyneen. Lasten ja nuorten vapaa-ajasta kilpaillaan, ja on ryhdytty pohtimaan uudenlaisia toimintamalleja, etteivät kirjastot menettäisi nuoria asiakkaitaan. Tämän tutkimuksen otokseen osui kuitenkin paljon lapsia, joille perinteinen kirjoihin liittyvä toiminta on tärkeää. Kehittäessään toimintaansa kirjastojen on harkittava tarkoin, mistä on kannattavaa luopua. Kaikkia vanhoja käytäntöjä ei kannata korvata uusilla. Kirjaston aineiston ympärille keskittyvään perustehtävään on syytä käyttää aikaa, sillä asiakkaat mieltävät kirjaston edelleen kirjojen paikaksi.

Asiakkaiden näkökulma tulisi saada näkyviin ja kuuluviin kirjastoissa. Asiakkaat ovat palvelujen asiantuntijoita, he tietävät, mistä pitävät, mikä kirjastoissa on heille tarpeellista ja mitä sieltä mahdollisesti puuttuu. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa sekä kasvokkain että sosiaalisen median kautta tuo kirjaston lähemmäs asiakkaitaan. On kannattavaa kuulostella sitä, mitä kirjastolta odotetaan. Näin voimavarat suunnataan oikein.

On tärkeää, että lastenkirjastojen olemassa olevat resurssit käytetään olennaisimpiin toimintoihin ja henkilökunnan työmäärän perusteetonta lisäämistä vältetään. Lastenkirjaston työntekijät tekevät paljon työhön liittyvää myös työajan ulkopuolella. Erityisen paljon aikaa kuluu sisällön tuntemuksen parantamiseen ja alan ajankohtaisiin asioihin perehtymiseen. Myös lasten ja nuorten kulttuuriin seuraamiseen kuluu aikaa. Tietotekniikka on kyllä vähentänyt, muttei kokonaan hävittänyt kaikkia kirjaston rutiinitöitä. (Viiala 2000,

28 – 29.) Tämän tutkimuksen henkilökunta totesi, että monenlaista voisi saada aikaan, jos töissä ei olisi niin kiire. Aikapula onkin yksi lastenkirjastotyön ikävimmistä puolista.

Lastenkirjastojen kannattaa pyrkiä kokonaisuuteen, jossa tarjotut palvelut ja kokoelmat, asiakaspalvelu ja tilat tukevat toisiaan. Hyvä tila myös helpottaa henkilökunnan työtehtäviä. Oman tilan merkitystä nuorille on tärkeä (mm. Hokka-Ahti 2008, 8). Palvelujen ja tilojen suunnittelussa ja kehittämisessä kannattaa hakeutua nuorten pariin tiedustelemaan, millaisia palveluja he toivoisivat kirjastosta saavansa. Näin tarjotaan nuorille kanava päästä vaikuttamaan heitä koskeviin päätöksiin.

Lastenkirjastolla tulee tulevaisuudessa olemaan useita rooleja. Yksi näistä tulee edelleen olemaan kirjallisuuden tuntemuksen ja lukutaidon ylläpitäminen. Toimimalla yhdessä koulun ja vanhempien kanssa lapselle taataan hyvät mahdollisuudet pitää yllä perinteistä lukutaitoa ja oppia uusia tarvittavia lukutaitoja. Medialukutaidon opettamisesta ja mediakasvatuksesta yleensä on tulossa yksi kirjaston uusista vastuualueista.

Kirjastolla tulee olemaan rooli myös syrjäytymisen ehkäisijänä. Nurkkalan (2010) tutkimuksen asiantuntijat toteavat, että kirjasto on yhä enemmän sosiaalinen tila ja ajanviettopaikka, jossa lapsen on turvallista olla (Nurkkala 2010, 84). Syrjäytymisen ehkäiseminen liittyy myös tiedon ja kulttuurin saatavuuteen. Kirjasto tarjoaa pääsyn tiedonlähteille tasapuolisesti kaikille ja torjuu tällä tavoin eriarvoistumista. Kulttuuripalveluilla on todettu olevan ennaltaehkäisevä vaikutus myös mielenterveyteen liittyviä ongelmia vastaan (Kovanen 2008a, 37).

Kirjasto on yksi niistä paikoista, joissa lasten ja nuorten ei tarvitse suorittaa, vaan tilaan voi tulla oleilemaan ilman erityistä syytä. Nuoret asiakkaat haluavatkin ottaa kirjastossa rennosti. Tilalla on suuri merkitys myös pienten lasten mielenkiinnon ylläpitäjänä, joten lastenosastoista kannattaa muokata jännittäviä ja sopivasti lapsia haastavia. Lastenkirjastotilojen suunnittelussa voisi hyödyntää nykyistä enemmän tietoa siitä, että lapset oppivat asioita

kokonaisvaltaisesti eri aistien välityksellä. Lastenosasto on jo saanut olohuonemaisia piirteitä, kirjastoilta osataan odottaa tapahtumia ja elämyksiä.

Tässä tutkimuksessa erityisen kiinnostavaa oli olinpaikkakartoituksen soveltaminen lapsiasiakkaisiin. Lasten havainnointi on nopeatempoista toimintaa ja virheettömän datan saamiseksi tiedon kerääminen oli suunniteltava huolellisesti. Lomake oli avainasemassa ja siitä olisi voinut tehdä vieläkin selkeämmän ja nopeasti täytettävämmän. Havainnoidessa lomake on kuitenkin nopeampi tapa kerätä tietoja kuin muistiinpanojen kirjoittaminen. Havainnoinnin luotettavuutta olisi mahdollisesti lisännyt toinen havainnoija, joka olisi osallistunut yhtä aikaa havainnointiin. Useampi havainnoija olisi voinut keskenään vertailla tulostensa yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia. (Niiranen 1999, 248-249.)

Haastateltujen iät vaihtelivat viiden ja viidentoista vuoden välillä. Ikäjakautaman olisi kannattanut olla suppeampi, jotta aineiston kerääminen ja käsittely olisi ollut helpompaa. Pieniltä lapsilta saattaisi olla helpompi kerätä aineistoa sellaisilla keinoilla, joissa ei tarvitse viestiä sanoin. Esimerkiksi kartoitettaessa näkemyksiä kirjastotilasta piirtäminen tai rakentaminen voisi heidän kohdallaan olla sopiva tapa kerätä tietoa. Haastattelukokemuksen perusteella voi myös todeta, että leikki-ikäisille ja ehkä myös alakouluikäisille lapsille kannattaisi tehdä teemahaastattelua strukturoidumpi haastattelu. Mielipidettä voisi tiedustella erilaisin asteikoin, jossa hymy-tai surunaama merkitsisi lasten tyytyväisyyttä eri aihepiireihin.

Lapsitutkimuksen yhteydessä puhutaan siitä, että haastateltavan olisi hyvä tehdä itsensä tutuksi haastattelun kohteena oleville lapsille ennen varsinaista haastattelutilannetta. Tässä tutkimuksessa haastattelijaksi oli kuitenkin lapsille ennestään tuntematon ja haastattelutilanne tuli haastateltaville jokseenkin yllättäen. Nämä seikat saattoivat aiheuttaa sen, että osa lapsista jännitti tilannetta.

Haastattelurunko laadittiin suomeksi ja sen vuoksi haastateltaviksi valittiin suomenkielisiä lapsia. Porin kaupunginkirjaston lastenosastolla käy paljon

kansainvälisen koulun oppilaita, joiden mielipiteitä lastenosastosta voisi kartoittaa englanninkielisillä haastatteluilla.

Jatkossa havainnoinnilla voisi selvittää yksittäisten lapsiasiakkaiden reittejä kirjastotilassa. Tällöin olisi mahdollista keskittyä tutkimaan esimerkiksi tietyn ikäryhmän edustajia. Havainnointi sopisi myös lasten keskinäisen vuorovaikutuksen tutkimiseen, jos halutaan saada tietoa kirjastosta sosiaalisena tilana.

LÄHTEET

- Ahlroth-Särkelä, S. 2002. När barn frågar. Hufvudstadsbladet 15.4.2002, 9.
- Alameri-Sajama, R. 2007. Tervetuloa sitten aikuisina!: Nuoret kirjaston asiakkaina. Teoksessa R. Alameri-Sajama (toim.), Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Kustannus, 12–13.
- Asikainen, I. 2009. Informaatiolukutaitoa kirjastossa. Teoksessa S. Verho (toim.), Mediakasvatus kirjastossa. Helsinki: BTJ Kustannus, 27–44.
- Baer, T. 2005. Lukeminen nyt: Muuttuu mutta mureneeko? Kirjastolehti 98 (8), 14–15.
- Baer, T. 2006. Kirjastovirkailija Jaana Karjalainen: Kirjasto on yhteinen yrityksemme! Kirjastolehti 99 (5), 16–15.
- Baer, T. 2008a. Tulevaisuus on jo täällä: kansanedustaja Jyrki Kasvin ajatuksia tietoyhteiskunnasta ja kirjastoista. Kirjastolehti 101 (2) 6–8, 43
- Baer, T. 2008b. Konseptit uusiksi! Kirjastolehti 101 (5), 6–8.
- Baker, Lynda M. 2006. Observation: a complex research method. Library trends 55 (1), 171–189. Saatavana: <http://www.thefreelibrary.com/Observation%3a+a+complex+research+method.-a0151440811> [viitattu 16.12.2010]
- Beilin, H. 2002. Piaget'n teoria. Teoksessa Vasta, R. (toim.) Kuusi teoriaa lapsen kehityksestä. Helsinki: Unipress
- Berg, K. & Soikkeli, E. 2003. Tutkimus lastenkirjastotyöstä Suomessa. Oulu: Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Liiketalouden yksikkö. Opinnäytetyö.
- Berndtson, M. 2009, 6. Teoksessa: Opetusministeriö. 2009. Näkemyksiä tulevaisuuden kirjastomaisemista. Saatavana: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset_ja_hankkeet/Liitteet/Kirjastomaisema_2035.pdf [viitattu 11.12.2010]
- Blinnikka, V. 2003. Uudistuva lastenkirjastotyö. Teoksessa L. Huhtala, K. Grün, I. Loivamaa & M. Laukka (toim.), Pieni suuri maailma: Suomalaisen lasten- ja nuortenkirjallisuuden historia. Helsinki: Tammi, 148–152.
- Dahl, R. 2007. Peleillä pojat kirjastoon. Kirjastolehti 100 (1), 20.
- Enemark, A. 2008. Ten commandments for the future children library. Scandinavian Public Library Quarterly 43 (3), 8–9.
- Gill, P., Clubb, B., Glashoff, I., Hassner, K., Hayrapetian, N. & Pestell, R. 2001. The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development. IFLA Publications Series 97. Saatavana myös verkossa: <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf> [viitattu 12.11.2010]
- Given, L. & Leckie, G. 2003. "Sweeping the library": Mapping the social activity space of the public library. Saatavana: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm_189_kirjastopalvelut.pdf?lang=fi [viitattu 20.12.2010]
- Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. Helsinki: Wsoy
- Grönroos, C. 2001. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Porvoo: Wsoy
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Wsoypro

- Haapanen, I. 2009. Pansion kirjasto saa uuden, värikkään satusopen. Turun sanomat 20.2.2009, 16
- Hakala, J. 2009. Japanilaisuus puri kirjastossa. Ilkka 3.4.2009, 1, 4.
- Halkoaho, J. 2008. Mistä imago syntyy? Kirjastolehti 101 (1), 14 -15.
- Heikkilä, M. 2004. Mitä kuuluu, lastenosasto? Kirjastolehti 97 (3), 26-27.
- Heikkinen, R. 2001. Lastenkirjastoista pelihelvettejä? :kirjaston lasten ja nuorten osasto = pelihalli? Kirjastolehti 94 (7), 16-17.
- Heinisuo R., Koskela, S. & Saine, R. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla: palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Opetusministeriön julkaisuja 2004:5. Saatavana:http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm_189_kirjastopalvelut.pdf?lang=fi [viitattu 20.12.2010]
- Higgins, S.E. 2007. Youth services and public libraries. Oxford: Chandos
- Hirn, K. 2009: Helsingin kaupunginkirjaston uusi palvelukonsepti. Saatavana:http://www.jkl.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/29007_Microsoft_PowerPoint_-_Palvelukonsepti_Jyv_.pdf [viitattu 10.12.2010]
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino
- Hokka-Ahti, R. 2008. Muutos on positiivinen olotila. Kirjastolehti 101 (1), 6-8.
- Holopainen, A. 2008. Laadukas lastenkirjasto on onni - muttei itsestäänselvyys. Lapsen maailma 63 (9), 36–37.
- Honkala, M. 2009. Lukijoiden paratiisi. Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos. Pro gradu-tutkielma. Saatavana: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu03750.pdf> [viitattu 9.12.2010]
- Iivonen, M. 2007. Onko paikalla väliä? Kirjastotilojen vaikuttavuus. [Verkkojulkaisu]. Helsinki. Saatavana:<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/neuvosto/ tapahtumat/semit2006/laatu3/Files/liitetiedosto2/3mi.pdf>[Viitattu 14.12.2010]
- Junnila, V. 1979. Kirjaston lastenosaston tilat. Teoksessa L. Teinilä, L. Laulajainen, R. Rinta-Tassi & G. Spring (toim.), Lapsi, kieli ja mieli: Lastenkulttuurista ja kirjastosta. Helsinki: Kirjastopalvelu, 70-81.
- Jussila, V. 2009. Ihmisten tila eikä kirjojen varasto. Kirjastolehti 102 (3), 12-14.
- Jäppinen, E. 2007. Erilaisia kirjastonkäyttäjiä? Pointti on nuorten oma paikka. Teoksessa R. Alameri-Sajama (toim.), Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Kustannus, 21-32.
- Järjestyslaki 27.6.2003/612
- Kauppinen, R. 2007. Kotikatuna internet. Kirjastolehti 100 (1), 28.
- Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: Wsoy
- Kirjastolaki 4.12.1998/904.
- Kirjastopoliittinen työryhmä. 2001. Kirjastopoliittinen ohjelma 2001-2004. työryhmän muistio. Saatavana: http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2001/Kirjastopoliittinen_ohjelma_2001-2004 [viitattu 19.4.2011].

- Kirmanen, T. 1999. Haastattelu lapsen ja aikuisen kohtaamisena – kokemuksia lasten pelkojen tutkimuksesta. Teoksessa: Hujala, E., Karila, K., Kinon, J., Niiranen, P. & Ojala, M. (toim.) Varhaiskasvatuksen tutkimusmenetelmiä. Jyväskylä: Atena. 194-217.
- Korpisaari, J & Lovio, M.(toim). 2000. Kirjasto muutti elämäni: kirjasto mukana elämässä. Helsinki: Suomen kirjastoseura
- Kotler, P. 1990. Markkinoinnin käsikirja. Helsinki: Oy Rastor ab/Rastor-julkaisut
- Kovanen, P. 2008a. Kirjastopalvelujen vaikutus näkyy paremmin tuotteistettuna. Kirjastolehti 101 (5), 36-38
- Kovanen, T. 2008b. Satutunti johdattaa sanojen maailmaan. Keskisuomalainen 17.11.2008, 1,9.
- Kupiainen, R. 2007. Mediakasvatus kahden kulttuurin välissä. Kirjastolehti 100 (2), 20-29.
- Lappalainen, H-P. 2011. Sen edestään löytää. Äidinkielen ja kirjallisuuden oppimistulokset perusopetuksen päättövaiheessa 2010. Koulutuksen seurantaraportit 2011:2. Tampere: Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino Oy Saatavana: http://www.oph.fi/julkaisut/2011/miten_peruskoululaiset_kirjoittavat [viitattu 20.4.2011]
- Leckie, G. & Hopkins, J. 2002 The public place of central libraries: Findings from Toronto and Vancouver <http://polaris.gseis.ucla.edu/ewhitmir/leckieandhopkins.pdf> [viitattu 20.12.2010]
- Lefebvre, H. 2009. The production of space. Malden: Blackwell
- Lehto, A., Mäkelä, S. & Nissilä, P. 2010. Asiakkaiden havainnointia kirjastossa monitoring-menetelmällä. Saatavana: <http://www.uta.fi/laitokset/kirjasto/bulletiini/arkisto/2010/artikkeli111.php> [viitattu 26.5.2011]
- Leisti, M. 2009. Keskustakirjasto- Tietojen, taitojen ja tarinoiden kohtaustapa. Tekes TILA-seminaari 29.9.2009
Saatavana: http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B%2Ftekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tila/documents/v09_mikkoleisti.pdf [viitattu 14.12.2010]
- Leppinen, S. 2007. Nuorten elokuvat kirjastossa: Laadukkuutta ja vaihtoehtoja. Teoksessa R. Alameri-Sajama (toim.), Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Kustannus, 113–119.
- Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ-kirjastopalvelu.
- Lybeck, T. 2010. Valtion elokuvatarkastamosta Mediakasvatus- ja kuvaohjelmakeskus. Saatavana: <http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2010/10/kuvaohjelmakeskus.html?lang=fi> [viitattu 26.5.2011]
- Madsen, M. 2008. The room as mediator. Scandinavian public library quarterly 41 (3). Saatavana: http://splq.info/issues/vol41_3/08.htm [viitattu 6.5.2011].
- Mäkelä, K-L. 2003. Kirjavinkkarikirja. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Mäkinen, O. 2006. Muutos kalvaa kirjastoja. Kirjastolehti 99 (1), 12-13.
- Mäkinen, R. 2002. ”Kuunteli tarkasti”. Kirjastolehti 95 (5), 23.
- Niiranen, P. 1999. Lasten vuorovaikutuksen havainnointi päiväkodissa. Hujala, E., Karila, K., Kinon, J., Niiranen, P. & Ojala, M. (toim.) Varhaiskasvatuksen tutkimusmenetelmiä. Jyväskylä: Atena. 234-254.
- Nikkinen, M. 2002. Saako kirjastossa pelata? Kirjastolehti 95 (1), 16

- Nurkkala, E. 2010. Lastenkirjastotyön tulevaisuus. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Saatavana: https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22919/Nurkkala_Elina.pdf?sequence=1 [viitattu 13.12.2010]
- Oldenburg, R. 2001. Introduction. Teoksessa Oldenburg, Ray (ed.): Celebrating the third place. Inspiring stories about the "great good places" at the heart of our communities.
- Opetusministeriö. 2003. Kirjastostrategia 2010: tiedon ja kulttuurin saatavuuden politiikka. Opetusministeriön julkaisuja 2003:1. Saatavana: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2003/liitteet/opm_98_strategia.pdf?lang= [viitattu 14.5.2011]
- Opetusministeriö. 2007. Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma 2007–2011. Opetusministeriön julkaisuja 2007:41. Saatavana: <http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2007/Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma 2007-2011> [viitattu 12.1.2011]
- Opetusministeriö. 2009a. Näkemyksiä tulevaisuuden kirjastomaisemista. Saatavana: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset_ja_hankkeet/Liitteet/Kirjastomaisema_2035.pdf [viitattu 11.12.2010]
- Opetusministeriö. 2009b. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32 Saatavana: http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2009/kirjasto_ohjelma.html [viitattu 21.4.2011]
- Pajunen-Muhonen, H., Laukka, M & Löfgren, P. 2004. Huomispäivän kirjaston logistiset ratkaisut. Verkostotoiminnan kehittäminen kirjastotoimialalla. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 56/2004. Saatavana: <http://www.mintc.fi/web/fi/julkaisu/view/820639> [viitattu 25.4.2011].
- Pietilä, K. 2011. Yökirjastot. Elämyksellistä lastenkirjastotyötä Maskussa. Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201101161399>
- Porin kaupunki. Strategia 2008. <http://www.pori.fi/pori2008/strategi.html> [viitattu 11.12.2010]
- Porin kaupunginkirjasto. 2010. Kirjasto 2016. Saatavana: <http://www.pori.fi/kirjasto/kirjastonjulkaisut.html> [viitattu 11.5.2011]
- Poropudas, T. 2007. Tyhjästä on paha nyhjäistä... : Nuoret Helsingin kaupunginkirjaston asiakkaina: tilat ja lainauskäyttäytyminen. Turun ammattikorkeakoulu: opinnäytetyö
- Rantala L. & Sinko P. 2009. Esipuhe. Teoksessa Verho, S (toim.) 2009. Mediakasvatus kirjastossa. Helsinki: BTJ Kustannus.
- Reijonen, M. 1995. Tilan kolmet kasvot: tutkimus kirjastotilasta. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Ruoppila, I. 1999. Lasten tutkimuksen eettisiä kysymyksiä. Teoksessa: Hujala, E., Karila, K., Kinos, J., Niiranen, P. & Ojala, M. (toim.) Varhaiskasvatuksen tutkimusmenetelmiä. Jyväskylä: Atena. 26-51.
- Sallmén, P. 2009a. Mediakasvatusta vai mediasivistystä kirjastoista? Teoksessa S. Verho (toim.), Mediakasvatus kirjastossa. Helsinki: BTJ Kustannus, 9–26.
- Sallmén, P. 2009b. Lapset, media ja kirjastot. Saatavana: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:PSqlZag-RbIJ:kirjastoseura.kaapeli.fi/etusivu/seura/mediakasvatus/kokonaissuunnitelma2009.doc+lapset.+media+ja+kirjasto&cd=3&hl=fi&ct=clnk&gl=fi>. [viitattu 19.4.2011]

Sipilä, S. 2002. Lisää lastenkirjasto-osaamista: Suomen kirjastoseuran lastenkirjastotyöryhmän lausunto Taiteen keskustoimikunnan ehdotuksesta lastenkulttuuripoliittiseksi ohjelmaksi "Kulttuuri kasvaa verkossa". Kirjastolehti 95 (5), 28.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Perustilastot koko maa 2010. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2010T1N1> [viitattu 17.4.2011]

Teinilä, L. 1990. Lastenkirjastotoiminnan tavoitteet. Teoksessa L. Teinilä, L. Laulajainen, R. Rinta-Tassi & G. Spring (toim.), Lapsi, kieli ja mieli: Lastenkulttuurista ja kirjastosta. Helsinki: Kirjastopalvelu, 167–172.

Tonteri, P. 2009. Teoksessa: Opetusministeriö. 2009. Näkemyksiä tulevaisuuden kirjastomaisemista, 63. Saatavana: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset_ja_hankkeet/Liitteen/Kirjastomaisema_2035.pdf [viitattu 12.5.2011]

Tuikka, M. 2009. Tervetuloa tilaan! Kirjastojen tilasuunnittelun ja palvelumuotoilun arviointia. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Saatavana: https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6200/Tuikka_Maria.pdf?sequence=2 [viitattu 14.12.2010]

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Verho, S. 2000. Raisa Alameri-Sajama: mielikuvituksen suurlähettiläs. Kirjastolehti 92 (4), 8-9.

Verho, S. 2007a. Läksy-Help. Kirjastolehti 100 (1), 10–11.

Verho, S. 2007b. Tulevaisuus alkoi nyt. Kirjastolehti 100 (6), 22 -23.

Viihala, L. 2000. Uupuneena työssä. Kirjastolehti 93:1, 28-29

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Helsinki: KY-palvelu.

Haastattelurunko lapsille

Tausta:

- Nimi
- Ikä
- Sp
- Isän/Äidin kanssa
- Harrastukset
- Minkä takia tänään kirjastossa?

Kokoelmat:

Millaiset aineistot?
Löydettävyyys
Mitä puuttuu
Tietokoneet/tiedonhakukoneet
Nuorten nettisivut

Asiakaspalvelut:

Milloin kysyt tietoa kirjastotädeiltä?/Millaista palvelua?
Onko sinua neuvottu koskaan?
Esimerkkitapaus

Tapahtumat:

Kirjavinkkaus
Satutunnit
Koulun/päiväkodin kanssa tapahtumat
Näyttelyt

Tilat:

Mitä kirjastossa tehdään?
Miten kirjastossa kuuluu käyttäytyä?
Mikä on lempipaikkasi kirjastossa?
Millainen tunnelma kirjastossa on?
Millaisia huonekalut/sisustus ovat?

Muut:

- Lelut ja leikkipaikat
- Kaverit
- Millaista on kun on muita ihmisiä?
- Mikä on parasta kirjastossa?
- Unelmien kirjasto?

Vanhempien lisäys

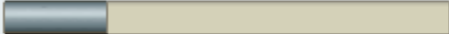


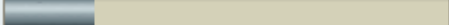
1. Havaintopäivä

Kysymykseen vastanneet: 518 (ka: 3,4)

(1.1) 20.12.2010		12,9%	67
(1.2) 21.12.2010		23%	119
(1.3) 10.1.2011		19,1%	99
(1.4) 11.1.2011		12%	62
(1.5) 17.1.2011		19,5%	101
(1.6) 18.1.2011		13,5%	70

2. Kellonaika

Kysymykseen vastanneet: 518 (ka: 2,4)

(2.1) 12.00-12.30		22,8%	118
(2.2) 14.15-14.45		31,5%	163
(2.3) 16.15-16.45		25,5%	132
(2.4) 18.30-19.00		20,3%	105

3. Viikonpäivä


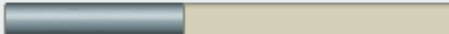
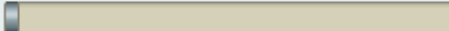
Kysymykseen vastanneet: 518 (ka: 1,5)

(3.1) Maanantai		51,9%	269
(3.2) Tiistai		48,1%	249

Käyttäjäprofiili

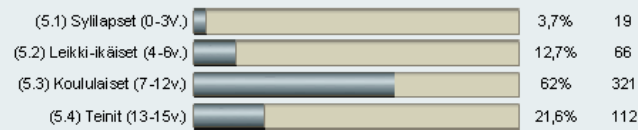
4. Sukupuoli

Kysymykseen vastanneet: 518 (ka: 1,5)

(4.1) Tyttö		56,9%	295
(4.2) Poika		40,3%	209
(4.3) Eos		2,7%	14

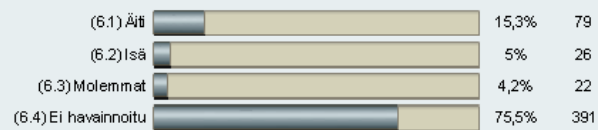
5. Ikä

Kysymyksen vastanneet: 518 (ka: 3)



6. Mukana oleva huoltaja

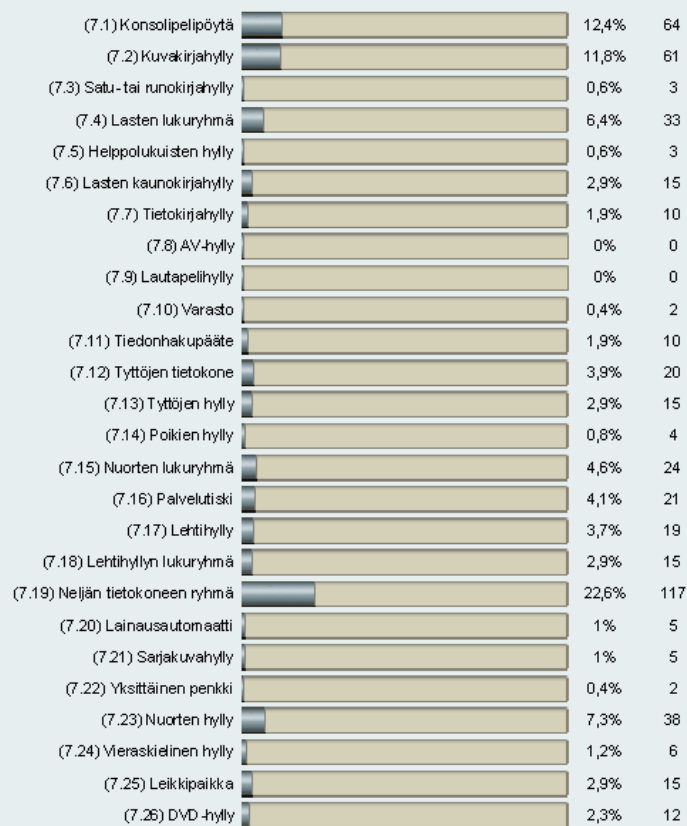
Kysymyksen vastanneet: 518 (ka: 3,4)



Sijainti lastenosastolla

7. Vaihtoehdot

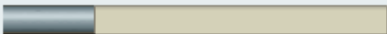


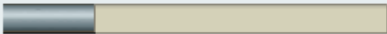


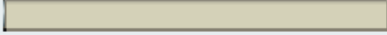
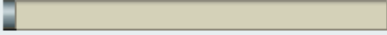
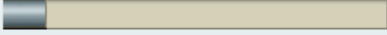
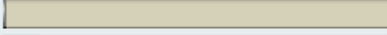


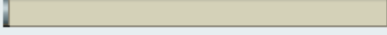

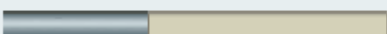
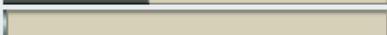
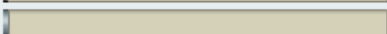
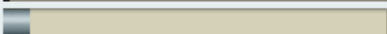
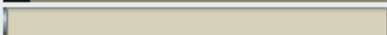
Kysymyksen vastanneet: 518 (ka: 12,7)



Toiminta tilassa

8. Vaihtoehdot

Kysymyksen vastanneet: 518 (ka: 8,5)

(8.1) Fyysisen aineiston etsiminen		23,7%	123
(8.2) Lukeminen		12,4%	64
(8.3) Kirjoittaminen		1,5%	8
(8.4) Kirjaston pc:n käyttö		23,7%	123
(8.5) Lainausautomaatin käyttö		1,2%	6
(8.6) Kännykän käyttö		0,6%	3
(8.7) Musiikkilaitteen käyttö		0,4%	2
(8.8) Leikkiminen		3,1%	16
(8.9) Pelaaminen		11%	57
(8.10) Piirtäminen		0%	0
(8.11) Istuskelu/Seisoskelu		9,7%	50
(8.12) Avun pyytäminen henkilökunnalta		2,1%	11
(8.13) "- toiselta asiakkaalta		1,4%	7
(8.14) Keskusteleminen henkilökunnan kanssa		0%	0
(8.15) "- toisen asiakkaan kanssa		37,8%	196
(8.16) Eväiden syöti		0,8%	4
(8.17) Uutuuskirjoihin tutustuminen		1,4%	7
(8.18) Vanhempien seurassa kiertäminen		6,9%	36
(8.19) Näyttelyyn tutustuminen		0,8%	4

Mukana oleva omaisuus

9. Vaihtoehdot:

Kysymyksen vastanneet: 518 (ka: 6,7)

(9.1) Laukku tai reppu		25,9%	134
(9.2) Kirjoitusvälineet		1,2%	6
(9.3) Eväät		2,1%	11
(9.4) Matkapuhelin		0%	0
(9.5) Musiikin kuuntelulaite		0%	0
(9.6) Lastenvaunut vanhemmalla tai itse vauvissa		2,7%	14
(9.7) Lelu		0,4%	2
(9.8) Harrastusväline (esim. soitin)		1,2%	6
(9.9) Ei havainnointu		68,5%	355

